

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

**Федеральное государственное автономное образовательное
учреждение высшего образования "Пермский
государственный национальный исследовательский
университет"**

Кафедра социальной работы и конфликтологии

Авторы-составители: Замараева Зинаида Петровна

Рабочая программа дисциплины

КОРПОРАТИВНАЯ КУЛЬТУРА РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ

Код УМК 96518

Утверждено
Протокол №9
от «17» мая 2021 г.

Пермь, 2021

1. Наименование дисциплины

Корпоративная культура разрешения конфликтов

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина входит в вариативную часть Блока « М.1 » образовательной программы по направлениям подготовки (специальностям):

Направление: **37.04.02** Конфликтология

направленность Медиация и примирительные процедуры в социальной сфере

3. Планируемые результаты обучения по дисциплине

В результате освоения дисциплины **Корпоративная культура разрешения конфликтов** у обучающегося должны быть сформированы следующие компетенции:

37.04.02 Конфликтология (направленность : Медиация и примирительные процедуры в социальной сфере)

ПК.8 Готов к осуществлению примирительных процедур в процессе разрешения правовых споров в социальной сфере

Индикаторы

ПК.8.2 Реализует примирительные процедуры в процессе урегулирования трудовых споров

4. Объем и содержание дисциплины

Направления подготовки	37.04.02 Конфликтология (направленность: Медиация и примирительные процедуры в социальной сфере)
форма обучения	очная
№№ триместров, выделенных для изучения дисциплины	5
Объем дисциплины (з.е.)	3
Объем дисциплины (ак.час.)	108
Контактная работа с преподавателем (ак.час.), в том числе:	36
Проведение лекционных занятий	12
Проведение практических занятий, семинаров	24
Самостоятельная работа (ак.час.)	72
Формы текущего контроля	Защищаемое контрольное мероприятие (1) Итоговое контрольное мероприятие (1) Письменное контрольное мероприятие (1)
Формы промежуточной аттестации	Зачет (5 триместр)

5. Аннотированное описание содержания разделов и тем дисциплины

Корпоративная культура разрешения конфликтов

Тема 1. Корпоративная культура: понятие и подходы

Значение термина «корпоративный» в научной и профессиональной литературе. Содержание понятия в научной литературе. Сущность категории "корпоративный" как "объединяющий, связующий". А. Файоль его понимание сути понятия «корпоративный» как организации "корпоративного духа". В XIX веке одним из базовых принципов управления предприятием автор считал укрепление и поддержание корпоративного духа.

Подходы к пониманию корпоративной культуры. Смысл "прагматических" подходов, где (культура рассматривается как инструмент повышения эффективности деятельности организации и проводник организационных изменений) и "феноменологических" (корпоративная культура не может быть источником повышения эффективности и тормозит попытки нововведений). Анализ понятия через представление его как механизма возникновения и формирования корпоративной культуры. Подходы "рациональный" (культура привносится в организацию ее руководством или основателями) и "генетический" (культура представляет собой результат исторического развития организации). Корпоративная и организационная культуры — самостоятельные феномены.

Тема 2. Содержание конфликта в современной организации

Содержание понятия «конфликт» с позиции различных концептуальных подходов в научной литературе. Конфликт в контексте социального дарвинизма, в рамках социально-биологической парадигмы. Концепция Г. Зиммеля в отношении конфликта как одна из форм социализации. Характеристика конфликта Э. Дюркгейма и М. Вебера, которые трактуют конфликт как универсальное явление социальной жизни, который играет двойную роль - выступает симптомом социальных проблем и является одновременно средством восстановления социального равновесия. Конфликт с позиций субъектно-деятельностного подхода, при котором социальный конфликт может быть определен как противоборство (активное противоречие) самоопределяющихся субъектов, являющееся нормальным и массовидным социальным феноменом.

Характеристика социальных конфликтов в организации. Содержание двух ключевых теоретических подходов к пониманию данной категории. Сторонники первого подхода рассматривают конфликт в организации как явление негативное. В рамках второго подхода конфликт понимается как естественное условие существования взаимодействующих: людей, инструмент развития организации. Классификация конфликтов в организации. Особенности межличностного конфликта, который представляет собой частный случай социального взаимодействия между людьми в процессе их совместной деятельности, характеризующийся наличием коммуникативной составляющей.

Тема 3. Детерминанты возникновения и развития конфликтного взаимодействия

Основные проблемы возникновения конфликтов и условия, влияющие на развитие конфликтов в организации. Конфликтное поведение: содержание, структура, функции. Факторы, способствующие образованию конфликтного поведения в организации: социальные, социально-экономические, социально-демографические, социально-психологические и др. Характерные особенности межличностной коммуникации в организации. Конфликтное взаимодействие в процессе внутриорганизационных коммуникаций.

Тема 4. Социально-коммуникативные практики управления конфликтами

Содержание понятия конфликтное взаимодействие. Особенности управления конфликтным взаимодействием. Коммуникативные практики управления межличностными связями в организации. Механизм функционирования коммуникативных сетей, методы формирования межличностных связей в организации, коммуникативные технологии, обеспечивающие предупреждение и разрешение

конфликтов. Особенности стратегий, позволяющих успешно преодолевать коммуникационные барьеры и повышать эффективность коммуникации на уровне сотрудников организации,

- развитие коммуникационных навыков сотрудников;
- развитие у сотрудников технических навыков коммуникации;
- формирование культуры, поощряющей открытую коммуникацию в организации.

Принципы организации эффективной коммуникации: принцип ясности, принцип целостности, принцип стратегического использования информационной организации.

Особенности коммуникативных технологий - социометрическая процедура, социально-психологический тренинг овладения процессами взаимосвязи, взаимоотношений, взаимопонимания.

Методы регулирования межличностных связей в организации:

- регулирование информационных потоков;
- управленческие действия руководителя (планирование, организация и контроль);
- создание системы обратной связи;
- организация системы сбора предложений;
- издание информационных бюллетеней, публикаций, видеозаписей;
- использование современных информационных технологий.

Тема 5. Мифология как коммуникативный ресурс в снижении конфликтности в организации

Создание мифологии организации как коммуникативный ресурс снижения уровня конфликтности.

Характерные особенности мифологии в организации - как вид легенд, традиций, ритуалов, метафорических историй, анекдотов, процесс формирования, функционирования мифов, символов, обрядов (символический уровень корпоративной культуры). Специфика влияния мифа в профессиональном пространстве организации на формирование системы мотиваций, ценностей, установок, изменения мышления и поведения людей и др. Роль мифологии в снижении уровня конфликтности в организации, стратегия формирования корпоративной культуры.

Тема 6. Механизмы конструирования эффективного конфликтного взаимодействия

Направления профилактики конфликтного взаимодействия в коллективе (традиционные: административные, социально-психологические, информационные, коммуникативные):

- обеспечение благоприятных условий для жизнедеятельности работников в организации;
- справедливое и гласное распределение организационных ресурсов;
- создание рекреационной среды труда;
- сбалансированность рабочих мест;
- профессиональный психологический отбор;
- подготовка компетентных менеджеров различных уровней.

Специфика технологий управления конфликтным взаимодействием. Формирование коммуникативной культуры руководителя. Переговоры как одна из технологий управления конфликтным взаимодействием. Метод Томаса – Килменна, который включает в себя 5 стилей поведения в конфликте (сотрудничество, компромисс, соперничество, уклонение, приспособление). Коммуникативная регуляция как технология, включающая в себя методы коммуникативного включения, метод коммуникативной адаптации, метод коммуникативной «мобилизации», метод прямого воздействия, метод «значимых других», метод психологического давления, метод «выхода чувств», метод исключения альтернативных воздействий, метод "положительного отношения к личности", прием «принудительного слушания оппонента», расширение духовного горизонта спорящих.

6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Освоение дисциплины требует систематического изучения всех тем в той последовательности, в какой они указаны в рабочей программе.

Основными видами учебной работы являются аудиторские занятия. Их цель - расширить базовые знания обучающихся по осваиваемой дисциплине и систему теоретических ориентиров для последующего более глубокого освоения программного материала в ходе самостоятельной работы. Обучающемуся важно помнить, что контактная работа с преподавателем эффективно помогает ему овладеть программным материалом благодаря расстановке необходимых акцентов и удержанию внимания интонационными модуляциями голоса, а также подключением аудио-визуального механизма восприятия информации.

Самостоятельная работа преследует следующие цели:

- закрепление и совершенствование теоретических знаний, полученных на лекционных занятиях;
- формирование навыков подготовки текстовой составляющей информации учебного и научного назначения для размещения в различных информационных системах;
- совершенствование навыков поиска научных публикаций и образовательных ресурсов, размещенных в сети Интернет;
- самоконтроль освоения программного материала.

Обучающемуся необходимо помнить, что результаты самостоятельной работы контролируются преподавателем во время проведения мероприятий текущего контроля и учитываются при промежуточной аттестации.

Обучающимся с ОВЗ и инвалидов предоставляется возможность выбора форм проведения мероприятий текущего контроля, альтернативных формам, предусмотренным рабочей программой дисциплины. Предусматривается возможность увеличения в пределах 1 академического часа времени, отводимого на выполнение контрольных мероприятий.

Процедура оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации.

При проведении текущего контроля применяются оценочные средства, обеспечивающие передачу информации, от обучающегося к преподавателю, с учетом психофизиологических особенностей здоровья обучающихся.

7. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

При самостоятельной работе обучающимся следует использовать:

- конспекты лекций;
- литературу из перечня основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля);
- текст лекций на электронных носителях;
- ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимые для освоения дисциплины;
- лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение из перечня информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине;
- методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы

Основная:

1. Емельянов, С. М. Управление конфликтами в организации : учебник и практикум для академического бакалавриата / С. М. Емельянов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 219 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-07226-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. <https://www.urait.ru/bcode/438299>

2. Жуковский, В. И. Оценка рисков и гарантии в конфликтах : учебное пособие для вузов / В. И. Жуковский, М. Е. Салуквадзе. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 364 с. — (Авторский учебник). — ISBN 978-5-534-08606-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. <https://www.urait.ru/bcode/438943>

Дополнительная:

1. Кларин, М. В. Корпоративный тренинг, наставничество, коучинг : учебное пособие для вузов / М. В. Кларин. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 288 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-02811-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. <https://urait.ru/bcode/452504>

2. Жуковский, В. И. Оценка рисков и многошаговые позиционные конфликты : учебное пособие для вузов / В. И. Жуковский, М. Е. Салуквадзе. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 305 с. — (Авторский учебник). — ISBN 978-5-534-08782-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. <https://urait.ru/bcode/441926>

9. Перечень ресурсов сети Интернет, необходимых для освоения дисциплины

<http://industrialconflicts.ru/> Сайт "Социально-трудовые конфликты"

<https://hr-portal.ru/tags/korporativnaya-kultura> Портал HR-Portal, раздел "Корпоративная культура"

<http://www.conflictology.spb.ru/> Медиация и практическая конфликтология

10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

Образовательный процесс по дисциплине **Корпоративная культура разрешения конфликтов** предполагает использование следующего программного обеспечения и информационных справочных систем:

доступ в режиме on-line в Электронную библиотечную систему (ЭБС);

доступ в электронную информационно-образовательную среду университета;

интернет-сервисы и электронные ресурсы (поисковые системы, электронная почта, профессиональные тематические чаты и форумы).

Перечень необходимого лицензионного и (или) свободно распространяемого программного обеспечения:

справочно-правовые системы «КонсультантПлюс»;

офисный пакет приложений (текстовый процессор, программа для подготовки электронных презентаций);

программа демонстрации видеоматериалов (проигрыватель);

приложение, позволяющее просматривать и воспроизводить медиаконтент PDF-файлов «Adobe Acrobat Reader DC».

При освоении материала и выполнения заданий по дисциплине рекомендуется использование материалов, размещенных в Личных кабинетах обучающихся ЕТИС ПГНИУ (student.psu.ru).

При организации дистанционной работы и проведении занятий в режиме онлайн могут использоваться:

система видеоконференцсвязи на основе платформы BigBlueButton (<https://bigbluebutton.org/>).

система LMS Moodle (<http://e-learn.psu.ru/>), которая поддерживает возможность использования текстовых материалов и презентаций, аудио- и видеоконтент, а так же тесты, проверяемые задания, задания для совместной работы.

система тестирования Indigo (<https://indigotech.ru/>).

11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Для лекционных занятий требуется аудитория, оснащенная презентационной техникой (проектор, экран, компьютер/ноутбук) с соответствующим программным обеспечением. Для занятий семинарского типа (семинары и практические занятия) и для проведения текущего контроля требуется аудитория, оснащенная презентационной техникой (проектор, экран, компьютер/ноутбук) с соответствующим программным обеспечением, меловой (и) или маркерной доской. Для самостоятельной работы обучающихся требуется аудитория для самостоятельной работы, оснащенная компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет», обеспеченный доступом в электронную информационно-образовательную среду университета (помещения Научной библиотеки ПГНИУ).

Помещения научной библиотеки ПГНИУ для обеспечения самостоятельной работы обучающихся:

1. Научно-библиографический отдел, корп.1, ауд. 142. Оборудован 3 персональными компьютера с

доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

2. Читальный зал гуманитарной литературы, корп. 2, ауд. 418. Оборудован 7 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

3. Читальный зал естественной литературы, корп.6, ауд. 107а. Оборудован 5 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

4. Отдел иностранной литературы, корп.2 ауд. 207. Оборудован 1 персональным компьютером с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

5. Библиотека юридического факультета, корп.9, ауд. 4. Оборудована 11 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

6. Читальный зал географического факультета, корп.8, ауд. 419. Оборудован 6 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

Все компьютеры, установленные в помещениях научной библиотеки, оснащены следующим программным обеспечением:

Операционная система ALT Linux;

Офисный пакет Libreoffice.

Справочно-правовая система «КонсультантПлюс»

**Фонды оценочных средств для аттестации по дисциплине
Корпоративная культура разрешения конфликтов**

**Планируемые результаты обучения по дисциплине для формирования компетенции.
Индикаторы и критерии их оценивания**

ПК.8

Готов к осуществлению примирительных процедур в процессе разрешения правовых споров в социальной сфере

Индикатор	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
<p>ПК.8.2 Реализует примирительные процедуры в процессе урегулирования трудовых споров</p>	<p>ЗНАТЬ содержание примирительных процедур в процессе урегулирования конфликтов в экономической сфере УМЕТЬ применять на практике примирительные процедуры в процессе урегулирования конфликтов в экономической сфере ВЛАДЕТЬ навыками реализации примирительных процедур в процессе урегулирования конфликтов в экономической сфере</p>	<p align="center">Неудовлетворитель СТУДЕНТ НЕ ЗНАЕТ содержание примирительных процедур в процессе урегулирования конфликтов в экономической сфере СТУДЕНТ НЕ УМЕЕТ применять на практике примирительные процедуры в процессе урегулирования конфликтов в экономической сфере СТУДЕНТ НЕ ВЛАДЕЕТ навыками реализации примирительных процедур в процессе урегулирования конфликтов в экономической сфере</p> <p align="center">Удовлетворительн СТУДЕНТ ЗНАЕТ ЧАСТИЧНО содержание примирительных процедур в процессе урегулирования конфликтов в экономической сфере СТУДЕНТ УМЕЕТ В ОБЩИХ ЧЕРТАХ применять на практике примирительные процедуры в процессе урегулирования конфликтов в экономической сфере. СТУДЕНТ ВЛАДЕЕТ ЧАСТИЧНО навыками реализации примирительных процедур в процессе урегулирования конфликтов в экономической сфере</p> <p align="center">Хорошо СТУДЕНТ ЗНАЕТ ХОРОШО содержание примирительных процедур в процессе урегулирования конфликтов в экономической сфере СТУДЕНТ УМЕЕТ ХОРОШО применять на практике примирительные процедуры в</p>

Индикатор	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
		<p style="text-align: center;">Хорошо</p> <p>процессе урегулирования конфликтов в экономической сфере СТУДЕНТ ВЛАДЕЕТ ХОРОШО навыками реализации примирительных процедур в процессе урегулирования конфликтов в экономической сфере</p> <p style="text-align: center;">Отлично</p> <p>СТУДЕНТ ЗНАЕТ ОЧЕНЬ ХОРОШО содержание примирительных процедур в процессе урегулирования конфликтов в экономической сфере СТУДЕНТ УМЕЕТ ОЧЕНЬ ХОРОШО применять на практике примирительные процедуры в процессе урегулирования конфликтов в экономической сфере. СТУДЕНТ ВЛАДЕЕТ ОЧЕНЬ ХОРОШО навыками реализации примирительных процедур в процессе урегулирования конфликтов в экономической сфере.</p>

Оценочные средства текущего контроля и промежуточной аттестации

Схема доставки : Базовая

Вид мероприятия промежуточной аттестации : Зачет

Способ проведения мероприятия промежуточной аттестации : Оценка по дисциплине в рамках промежуточной аттестации определяется на основе баллов, набранных обучающимся на контрольных мероприятиях, проводимых в течение учебного периода.

Максимальное количество баллов : 100

Конвертация баллов в отметки

«отлично» - от 81 до 100

«хорошо» - от 61 до 80

«удовлетворительно» - от 47 до 60

«неудовлетворительно» / «незачтено» менее 47 балла

Компетенция (индикатор)	Мероприятие текущего контроля	Контролируемые элементы результатов обучения
ПК.8.2 Реализует примирительные процедуры в процессе урегулирования трудовых споров	Тема 2. Содержание конфликта в современной организации Письменное контрольное мероприятие	Знать и понимать содержание причин конфликтов в организациях в условиях корпоративной культуры. Разбираться в механизмах конструктивного управления конфликтом в современной организации. Знать методы профилактики конфликтов в организации. Понимать содержание процесса формирования конфликтной компетентности руководителя организации. Определять значение и роль примирительных процедур для урегулирования конфликтов. Дать характеристику примирительным процедурам в организации: медиации, переговорам и т.д.

Компетенция (индикатор)	Мероприятие текущего контроля	Контролируемые элементы результатов обучения
<p>ПК.8.2 Реализует примирительные процедуры в процессе урегулирования трудовых споров</p>	<p>Тема 4. Социально - коммуникативные практики управления конфликтами Защищаемое контрольное мероприятие</p>	<p>Знать содержание понятия конфликтное взаимодействие в структуре организации, особенности управления конфликтным взаимодействием. Дать характеристику коммуникативным практикам управления межличностными связями в организации, методам формирования межличностных связей. Разбираться в коммуникативных технологиях и примирительных процедурах, обеспечивающих предупреждение и разрешение конфликтов в организации. Представлять особенности стратегий, позволяющих преодолевать конфликты и повышать эффективность коммуникации среди сотрудников организации.</p>
<p>ПК.8.2 Реализует примирительные процедуры в процессе урегулирования трудовых споров</p>	<p>Тема 6. Механизмы конструирования эффективного конфликтного взаимодействия Итоговое контрольное мероприятие</p>	<p>Знать и понимать содержание понятия «конфликт» с позиции различных концептуальных подходов в научной литературе. Дать характеристику понятию «корпоративная культура». Объяснить причины конфликтов в организациях в условиях корпоративной культуры. Представить виды корпоративной культуры. Провести анализ реализации примирительных процедур для урегулирования конфликтов в организации. Описать свойство мифологии организации как коммуникативного ресурса снижения уровня конфликтности.</p>

Спецификация мероприятий текущего контроля

Тема 2. Содержание конфликта в современной организации

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **2 часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы аудиторной работы**

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **30**

Проходной балл: **15**

Показатели оценивания	Баллы
-----------------------	-------

Знать содержание и причины образования конфликта в современной организации. Сформулировать типы и характерные особенности конфликтов в условиях корпоративной культуры.	10
Дать характеристику примирительным процедурам, применяемым, в процессе урегулирования конфликтов в организации	10
Знать специфику корпоративной культуры организации, представляя ее сильные и слабые стороны. Провести сравнение организационной и корпоративной культур.	10

Тема 4. Социально - коммуникативные практики управления конфликтами

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **2 часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы аудиторной работы**

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **30**

Проходной балл: **15**

Показатели оценивания	Баллы
Знать содержание понятия «конфликтное взаимодействие» в условиях корпоративной культуры	10
Описать особенности коммуникативных технологий (социометрическая процедура, социально-психологический тренинг овладения процессами взаимосвязи, взаимоотношений, взаимопонимания).	10
Объяснить специфику коммуникативных практик в ситуации профилактики конфликтов в организации	10

Тема 6. Механизмы конструирования эффективного конфликтного взаимодействия

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **2 часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы аудиторной работы**

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **40**

Проходной балл: **17**

Показатели оценивания	Баллы
Описать содержание технологии переговоров как одной из методов управления конфликтным взаимодействием в условиях корпоративной культуры	10
Описать свойство мифологии организации как коммуникативного ресурса снижения уровня конфликтности	10
Описать свойства коммуникативной культуры руководителя, навыков работы с примирительными процедурами в условиях конфликта	10
Знать ресурсы организации в управлении конфликтами, сильные и слабые стороны, стратегии управления	10