

«Менеджмент в инвестиционно-строительном комплексе»

Курс «Организационная конфликтология»

Краткая аннотация курса. Конфликты являются естественной частью человеческой жизни вообще и организации в частности как необходимое условие и источник развития. Однако конфликты доставляют людям немало неприятностей, служат источником стресса, разрушают здоровье и дружеские отношения. На разрешение конфликтов в организациях тратятся драгоценные ресурсы, которые могли бы быть использованы на благо как самой организации, так и ее сотрудников. Поэтому, понимая и принимая конфликт как стимул к развитию, менеджерам, которые буквально измотаны постоянной необходимостью разбирать многочисленные жалобы сотрудников, реагировать на вспышки недовольства вышестоящего руководства, необходимо овладеть инструментарием для управления этим сложным процессом, который порой воспринимается ими как стихийный, а потому малоуправляемый процесс.

Организационный конфликт – это столкновение противоположно направленных действий участников конфликта, вызванное расхождением интересов, норм поведения и ценностных ориентаций. Организационный конфликт может протекать на разных уровнях: внутриличностном, межличностном, между личностью и группой, межгрупповом, между личностью и организацией. Независимо от уровня, организационный конфликт – это процесс, состоящий из определенных этапов: предконфликтный (латентный), начало, развитие, завершение и постконфликтный. Исследования показывают, что если менеджер «входит и управляет конфликтом» в начальной фазе, он разрешается на 92 %; если на фазе подъема, то на 46 %, на пике – менее 5 %, на стадии спада – около 20 %, на стадии вторичного периода роста – менее 7 %, на вторичном пике – менее 2 %.

Как эффективно управлять конфликтом, переводя его в конструктивный план и избегая стресса, делая, таким образом, свою работу не только эффективной, но и безопасной для здоровья? На этот вопрос отвечает предлагаемый курс.

Содержание курса. Курс состоит из 6 лекций (12 академических часов), практических занятий и интерактивных консультаций (6 академических часов). Основные вопросы, рассматриваемые в курсе:

Структура и динамика конфликта.

Стресс-менеджмент.

Управление конфликтами.

Способы урегулирования и профилактика конфликтов.

Практическое занятие проводится в форме заполнения тест-опросников по диагностике собственной стратегии поведения в конфликтной ситуации.

Формой итогового контроля по данному курсу является зачет.