

Министерство образования и науки Республики Татарстан

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение  
«Бугульминский профессионально - педагогический колледж»



УТВЕРЖДАЮ  
Директор ГБПОУ «БПК»

*Ф.М. Калимуллин*  
\_\_\_\_\_

Ф.М.Калимуллин

(подпись)

" 20 " 12 2019 г.

**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ОБЩЕРАЗВИВАЮЩАЯ ПРОГРАММА**

**Урегулирование конфликтов в профессиональной деятельности**

# 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

## 1.1. Цель и задачи реализации программы

Цель: формирование у слушателей целостного представления о современной теории и практике изучения конфликтов, навыках профессионального поведения в конфликтных ситуациях и регулирования конфликтов, что позволит в будущем оптимизировать взаимодействие с персоналом, клиентами, предупредить трудности взаимного непонимания, наладить отношения сотрудничества.

Задачи:

- познакомиться с основными понятиями конфликтологии;
- повысить навыки конструктивной коммуникации с окружающими;
- овладеть и усовершенствовать навыки прогнозирования, разрешения и контролирования протекания конфликта;
- развить конфликтоустойчивость, эмпатию, рефлекссию;
- повысить уровень мотивации конструктивного поведения в конфликте.

## 1.2. Планируемые результаты обучения

В результате освоения программы слушатель должен знать:

- предмет и место конфликтологии в системе социально-гуманитарных и социально-экономических наук;
- основные категории и понятия конфликтологии, типологию, функции и особенности конфликтов по сферам проявления;
- сущность, структуру и динамику конфликта;
- основы социального, психологического и социально-экономического управления конфликтами;
- специфику прогнозирования, предупреждения и разрешения социальных конфликтов.

уметь:

- использовать категориальный аппарат в анализе конфликтных ситуаций.
- владеть:
- принципами и методологией объективного анализа конфликтов;
- применять технологии регулирования конфликтов;
- конфликтологической культурой будущего специалиста для успешной реализации профессиональной деятельности и саморазвития;
- навыками самостоятельного нахождения оптимальных путей преодоления сложных конфликтных ситуаций;
- навыками управления социальными конфликтами;
- навыками использования конфликта в качестве конструктивного инструмента для достижения поставленных целей.

### **1.3. Категория слушателей**

К освоению дополнительных общеразвивающих программ допускаются:

- лица, имеющие среднее профессиональное и (или) высшее образование;
- лица, получающие среднее профессиональное и (или) высшее образование.

### **1.4. Трудоемкость обучения**

включает все виды аудиторной работы слушателей, а так же время, отводимое на контроль качества освоения слушателями программы и составляет 96 часов.

### **1.5. Форма обучения - очно-заочная**

## 2. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

### Учебно-тематический план программы Урегулирование конфликтов в профессиональной деятельности

| №   | Наименование учебных предметов, тем  | Общая<br>трудоемкость,<br>ч | Всего<br>ауд., ч | Аудиторные занятия, ч |   | Форма<br>контро<br>ля |
|-----|--|-----------------------------|------------------|-----------------------|---|-----------------------|
|     |  |                             |                  | Лекции                | Практическ<br>ие и<br>семинарски<br>е занятия |                       |
| 1   | 2  | 3                           | 4                | 5                     | 6   | 7                     |
| 1.  | Тема 1. Конфликтология: предмет, цели, значение в обществе                   | 5                           |                  |                       |   |                       |
| 2.  | Тема 2. Возникновение и развитие конфликтологических идей                    | 5                           |                  |                       |   |                       |
| 3.  | Тема 3. Общая теория конфликта   | 10                          |                  |                       |   |                       |
| 4.  | Тема 4. Внутриличностные конфликты: специфика, формы проявления              | 10                          |                  |                       |   |                       |
| 5.  | Тема 5. Межличностные и групповые конфликты: многообразие сфер существования | 10                          |                  |                       |   |                       |
| 6.  | Тема 6. Организационные конфликты: особенности протекания                    | 10                          |                  |                       |   |                       |
| 7.  | Тема 7. Методы исследования и диагностики конфликтов                         | 10                          |                  |                       |   |                       |
| 8.  | Тема 8. Прогнозирование и предупреждение конфликтов                          | 10                          |                  |                       |   |                       |
| 9.  | Тема 9. Управление социальными конфликтами                                   | 10                          |                  |                       |   |                       |
| 10. | Тема 10. Переговорный процесс как технология регулирования конфликтов        | 10                          |                  |                       |   |                       |
|     | Итоговая аттестация  | 6                           |                  |                       |   | зачет                 |
|     | <b>Итого:</b>  | 96                          |                  |                       |   |                       |

## **2.1. СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНЫХ ПРЕДМЕТОВ, ТЕМ**

### **Тема 1. Конфликтология: предмет, цели, значение в обществе**

Определение понятия «конфликт», анализ условий его возникновения. Конфликт как объект и предмет конфликтологии.

Конфликт как свойство социальных систем. Социальные противоречия и социальные конфликты. Конфликт как феномен общественной жизни. Актуальные теоретико - методологические и прикладные проблемы современной конфликтологии. Конфликтология в системе социально-гуманитарных наук. Междисциплинарные связи конфликтологии. Становление конфликтологии как учебной дисциплины в России и за рубежом. Роль конфликтологии в консолидации Российского общества.

### **Тема 2. Возникновение и развитие конфликтологических идей**

Конфликт как социальное явление. Конфликт как форма социального взаимодействия, межличностной и межгрупповой коммуникации. Источники и причины конфликтов. Классификация видов конфликтов: критерии и основные характеристики. Природа противоречия, лежащего в основе конфликта. Структурный конфликт и его разновидности. Конфликт ценностей. Конфликт отношений. Поведенческий конфликт. Конструктивные и деструктивные функции конфликтов. Диагностическая функция конфликтов и особенности ее проявления.

### **Тема 3. Общая теория конфликта**

Понятие конфликтной ситуации, возникновение и структура. Осознание ситуации как конфликтной ее участниками. Субъекты конфликта как элементы конфликтной ситуации. Типы и ранги субъектов конфликта. Влияние образов конфликтной ситуации на развитие конфликта. Динамика конфликтного взаимодействия. Стадии и фазовая динамика конфликта. Конфликт как процесс. Конфликтное взаимодействие и конфликтное поведение. Классификация типов поведения в конфликте по К. Томасу. Основные модели завершения конфликта.

### **Тема 4. Внутриличностные конфликты: специфика, формы проявления**

Основные подходы к причинам и формам проявления внутриличностного конфликта (З. Фрейд, К. Юнг, Э. Фромм, К. Хорни, А. Адлер, А. Маслоу, К. Левин). Потребности, интересы, ценности и мотивы поведения личности. Внутренние и внешние противоречия личности и их взаимосвязь. Фрустрация, стрессы, конфликты и кризисы. Формы проявления внутриличностных конфликтов. Переживание как основа внутриличностного конфликта. Последствия и проявления внутриличностных конфликтов. Основные способы разрешения внутриличностных конфликтов. Психологическая защита на подсознательном и сознательном уровнях. Развитие стрессоустойчивости. Самоменеджмент как профилактика и технология регулирования внутриличностных конфликтов. Роль конфликта в формировании и развитии личности.

### **Тема 5. Межличностные и групповые конфликты: многообразие сфер существования**

Причины возникновения межличностных конфликтов. Конфликт как форма социального взаимодействия. Ролевые конфликты. Манипуляция в межличностном взаимодействии. Разновидности манипуляций. Манипулятивное общение. Механизмы блокирования манипуляций. Влияние социальной и психологической зрелости личности на уровень ее конфликтности. Проявление индивидуально-психологических особенностей личности в ее стратегиях поведения в конфликте. Эмоциональное состояние участников конфликта: сужение креативности, автоматизация поведения, эмоциональный дискомфорт. Рост эмоционального напряжения: страхи, агрессия, недоверие, фобии. Технологии работы с эмоциональным состоянием в процессе конфликта. Вербальные и невербальные техники урегулирования эмоционального состояния. Рационализация эмоций. Способы разрешения межличностных конфликтов.

### **Тема 6. Организационные конфликты: особенности протекания**

Причины возникновения организационных конфликтов. Типология организационных конфликтов. Информационные и структурные конфликты в организации. Дисбаланс структуры рабочего места. Ценностный конфликт и его выражение в особенностях корпоративной культуры организации. Деструктивные функции конфликта в организации: ухудшение и разрушение коммуникаций; падение авторитета руководителя; рост напряженности

между уровнями управления; снижение эффективности труда. Специфика инновационных конфликтов. Профилактика и методы регулирования. Роль руководителя в предупреждении и регулировании инновационных конфликтов. Стратегии управления организационным конфликтом. Трудовые конфликты как отражение проблем в социально-экономической и административно-управленческой систем организации. Особенности протекания социально-трудовых конфликтов. Формы и методы урегулирования. Социальное партнерство, его значение в предупреждении и успешном регулировании конфликтов.

### **Тема 7. Методы исследования и диагностики конфликтов**

Анализ основных методологических подходов к исследованию проблемы конфликта, их возможности, трудности и ограничения. Сравнительная характеристика методологических принципов основных школ и направлений конфликтологии: характеристика психологического и социальнопсихологического подходов. Принципы и критерии анализа конфликтной ситуации. Приемы обнаружения позиций, интересов и мотивов субъектов конфликтного взаимодействия. Способы актуализации конфликта и его регулирования. Диагностика конфликтной ситуации с использованием методики «справедливых (объективных) критериев» и «справедливых процедур». Принцип «пределов» в анализе и диагностике конфликта.

Издержки, функции и альтернативы «пределам». Диагностика потенциальной и актуальной конфликтной ситуации. Диагностика факторов и причин конфликта. Диагностика конфликта на разных этапах его развития. Рациональное и эмоциональное измерение конфликта. Определение основной проблемы конфликта, подлежащей урегулированию. Принципы анализа и диагностики конфликтов социально-экономической сферы.

### **Тема 8. Прогнозирование и предупреждение конфликтов**

Понятие о способах прогнозирования и профилактики конфликтов. Особенности прогнозирования и профилактики конфликтов. Социально-психологические условия профилактики конфликтов. Самоконтроль и саморегуляция. Уважение, прагматизм, доверие. Учет индивидуальных особенностей субъектов. Толерантность и различия. Методы достижения эффективности в работе с персоналом и клиентами. Предупреждение конфликтов компетентным оцениванием. Выявление и разрешение проблемных ситуаций взаимодействия как способ профилактики возможного

возникновения конфликтов. Соблюдение правовых норм как основа профилактики конфликтов. Роль профессиональных и личностных качеств специалиста в прогнозировании и профилактике конфликтных ситуаций.

### **Тема 9. Управление социальными конфликтами**

Понятие управления конфликтом. Содержание управления конфликтами. Основные этапы управления: прогнозирование, предупреждение или стимулирование конфликта, регулирование и разрешение. Стратегии и алгоритм управления конфликтами. Управление конфликтом как минимизация его отрицательных последствий. Изменение конфликтной ситуации. Изменение значимости конфликтной ситуации. Силловые способы управления конфликтом. Локализация и фрагментация конфликта. Управление конфликтующей системой. Структурные способы управления конфликтом. Замена объекта конфликта. Административный ресурс. Анализ технологии управления конфликтным взаимодействием: общие исходные положения, технологические процедуры, технологический инструментарий, этапы внедрения, критерии и методы «замера» результатов. Схема овладения конфликтной ситуацией: анализ и коррекция представлений и отношений в предконфликтной ситуации и в процессе конфликта.

### **Тема 10. Переговорный процесс как технология регулирования конфликтов**

Организация переговорного процесса как основного метода регулирования конфликтов. Конструктивные и деструктивные принципы и модели организации переговорного процесса. Основные характеристики стандартных методов ведения переговоров. Методика «принципиальных переговоров», ее особенности, конструктивные начала и нравственно - этические принципы. Посредничество как способ урегулирования конфликта. Основные принципы деятельности посредника. Структура и механизмы посреднической деятельности. Менеджер как посредник. Требования, предъявляемые к личности посредника. Типы посредников. Проблема ответственности социального работника за социально-психологические исходы разрешенного и неразрешенного конфликтов. Психологические механизмы личностной самозащиты посредника в процессе ведения переговоров с субъектами конфликтного взаимодействия. Основные этические принципы посреднической деятельности в процессе урегулирования конфликтов.



## 2.1. Учебно-методическое и информационное обеспечение программы

### Список литературы

1. Аленинский, И.А. Конфликт как проблема свободы воли // Конфликтология. - 2017. - № 2.
2. Алимов, В.Ш. Тождество и различие понятий конфликта и борьбы // Конфликтология. - 2016. - № 3.
3. Артемов, Г.П. Моральные факторы ценностных конфликтов: методология и методы исследования // Конфликтология. - 2016. - № 4.
4. Ачасов, О.Б. Современные конфликты и войны: особенности, причины возникновения, предназначение и тенденции в развитии / О.Б. Ачасов, С.Ф.Викулов, Е.Ю.Хрусталева // Нац. интересы: приоритеты и безопасность. - 2017. - № 5.
5. Бирженюк, Г.М. Социально-трудовые конфликты в России и мире / Г.М. Бирженюк, Т.В.Ефимова // Конфликтология. - 2017. - № 2.
6. Вербицкий, А., Щербакова О. Конфликтологическая культура специалиста: технологии формирования. МУВООК, 2016. - 270 с.
7. Дмитриев, А.В. Конфликтология. М.: Гардарики, 2016. - 160 с.
8. Здравомыслов, А.Г. Социология конфликта. М.: Аспект-Пресс, 2017. - 375 с.
9. Зайцев, Андрей Социальный конфликт / Андрей Зайцев. - М.: Academia, 2016. - 464 с.
10. Козлов, А.С. Конфликтология социальных групп и организаций / А.С. Козлов, Е.В. Левина, П.А. Эстрова. - М.: Ленанд, 2015. - 272 с.
11. Клок, К., Голдсмит Дж. Конфликты на работе. Искусство преодоления разногласий. М., 2017. - 300 с.
12. Козер, Л. Основы конфликтологии. СПб.: Светлячок, 2014. - 327 с.
13. Мир конфликта: субъект и реальность / Под ред. В.В.Горшковой. СПб.: СПбГУП, 2014. - 240 с.
14. Платонов, Ю.П. Психология конфликтного поведения. СПб.: Речь, 2014. - 210 с.
15. Степанов, Е.И. Современная конфликтология: Общие подходы к моделированию, мониторингу и менеджменту социальных конфликтов / Е.И. Степанов. - М.: ЛКИ, 2015. - 176 с.
16. Уткин, Э. А. Конфликтология. Теория и практика / Э.А. Уткин. - М.: Ассоциация авторов и писателей «ГАНДЕМ», ЭКСМОС, 2016. - 272 с.
17. Хесль, Г. Посредничество в разрешении конфликтов: Теория и технология / Г. Хесль. - Москва: Машиностроение, 2015. - 144 с.
18. Шарков, Ф.И. Общая конфликтология: Учебник для бакалавров / Ф.И. Шарков, В.И. Сперанский. - М.: Дашков и К, 2016. - 240 с.

19. Шейнов, Виктор Управление конфликтами / Виктор Шейнов. - М.: Питер, 2014. - 576 с.

20. Эберхард, Г. Фелау Конфликты на работе. Как их распознавать, разрешать, предотвращать / Эберхард Г. Фелау. - М.: Омега-Л, 2014. - 128 с.

**Список сайтов о конфликтологии:**

1. <http://www.aconflict.ru> «Аналитика конфликта». Портал создан доктором философских наук, профессором В. А. Светловым и доктором социологических наук, профессором В. А. Семеновым. На сайте имеется архив научных статей о конфликтах. Также, постоянно ведется обзор новой литературы о конфликтологии.

2. <http://www.arbimed.ru> «Лига Медиаторов». Данный сайт объединяет специалистов, имеющих большой практический опыт медиации. На сайте также изложены теоретические основы работы медиатора, законодательство о медиации и её история.

3. <http://www.conflictmanagement.ru> Сайт Московской школы конфликтологии. На сайте размещены:

- различные статьи по отраслям конфликтологии;
- предложения об участии в конфликтологических школах;
- предложения о стажировке в мастерской Цой Л.Н.

4. <http://www.conflictolog1.narod.ru> Официальный сайт центра конфликтологии при Институте социологии РАН. Сайт содержит:

- публикации центра по различным отраслям конфликтологии;
- архив журнала «Социальные конфликты: экспертиза, прогнозирование, технологии разрешения».

5. <http://www.conflictology.ru/> Новый журнал о конфликтологии (не заполненный)

6. <http://www.confstud.ru> Сайт научно-практического журнала международной ассоциации конфликтологов «Конфликтология и жизнь»

7. <http://www.crnhq.org> «Conflict Resolution Network» - англоязычный сайт, посвященный практическому применению конфликтологических знаний. Данный интернет-ресурс содержит бесплатные учебные материалы: электронные книги, справочники, аудио и видео файлы.

8. <http://www.geoconflict.narod.ru> «Геоконфликтология». Интернет-ресурс, на котором содержатся статьи и тезисы по материалам двух семинаров, проведённых в 2006-2008 гг. сначала в МГУ, а затем в СПбГУ при поддержке Русского Инвестиционного Дома и лично С. Михеева и П. Трифонова.

9. <http://www.igidravlika.com> «Конфликтология». На сайте изложены теоретические аспекты конфликтологического знания и практические способы их применения.

10. <http://www.konfliktov.net/>.

11. <http://www.organization-conflict.ru> «Организационный конфликт» - Интернет ресурс в котором рассматриваются причины возникновения конфликтов в организации и способы их устранения.

### **2.1. Материально-техническое обеспечение программы**

1. Специализированные аудитории - №..... с набором лицензионного базового программного обеспечения с выходом в глобальную сеть Internet.

2. Лекции с применением мультимедийных материалов.

3. *Компьютер (ноутбук)*

4. *Принтер*

5. *Мультимедийный проектор SMART*

6. *Интерактивная доска*

### **3. Оценка качества освоения программы**

#### **3.1. Форма итоговой аттестации - зачет**

#### **Вопросы к зачету**

1. Определение социального конфликта и его структура.
2. Методы сбора информации о конфликтах.
3. Методы анализа данных в конфликтологии.
4. Понятия и основные характеристики конфликта.
5. Структура конфликта.
6. Функции конфликтов
7. Типология конфликтов.
8. Участники конфликта.
9. Причины конфликтов.
10. Поведение работников в конфликте и инструменты измерения такого поведения.
11. Технология предупреждения конфликтов.
12. Основные периоды и этапы динамики конфликта.
13. Особенности этапа эскалации конфликта.
14. Способы и формы завершения конфликта.

15. Основные стили разрешения конфликта.
16. Рефлексивное управление конфликтом.
17. Методы управления конфликтами.
18. Сущность метода ухода от конфликта.
19. Содержание метода подавления конфликта.
20. Особенности метода управления конфликтом.
21. Способы разрешения межличностных конфликтов.
22. Переговорный процесс при урегулировании конфликта.
23. Инновационные конфликты и их влияние на качество деятельности коллектива.
24. Роль руководителя в управлении конфликтами.
25. Конфликты между руководителем и подчинённым
26. Определение конфликтных личностей в коллективе. Каналы получения информации.
27. Правила разрешения конфликтов в коллективе. Использование властных полномочий.
28. Управление нейтрализацией стрессов. Профилактика стрессов.
29. Источники и причины организационного конфликта.
30. Функции организационного конфликта.
31. Этапы и типы организационных конфликтов.
32. Завершение организационного конфликта.

#### **Рекомендуемая литература для подготовки к зачету**

1. Аленьевский, И.А. Конфликт как проблема свободы воли // Конфликтология. - 2017. - № 2.
2. Алимов, В.Ш. Тождество и различие понятий конфликта и борьбы // Конфликтология. - 2016. - № 3.
3. Артемов, Г.П. Моральные факторы ценностных конфликтов: методология и методы исследования // Конфликтология. - 2016. - № 4.
4. Ачасов, О.Б. Современные конфликты и войны: особенности, причины возникновения, предназначение и тенденции в развитии / О.Б.Ачасов, С.Ф.Викулов, Е.Ю.Хрусталева // Нац. интересы: приоритеты и безопасность. - 2017. - № 5.
5. Бирженюк, Г.М. Социально-трудовые конфликты в России и мире / Г.М.Бирженюк, Т.В.Ефимова // Конфликтология. - 2017. - № 2.
6. Бондарев, В.Г. Конфликтная парадигма анализа общественной безопасности / В.Г.Бондарев, А.И.Стребков // Конфликтология. - 2016. - № 4.
7. Бразевич, Д.С. Социальные конфликты в современной организации и

- психологические модели их разрешения / Д.С.Бразевич, А.Н.Мисюкевич // Конфликтология. - 2016. - № 3.
8. Брекина, О.В. Особенности взаимосвязи тревожности, агрессивности и стилей поведения в конфликтных ситуациях у современных подростков // Конфликтология. - 2015. - №4.
9. Бутаева, К.О. Язык, культура, миграция, конфликты: экономическая проекция / К.О.Бутаева, Ш.Вебер, Д.В.Давыдов // Вестн. Моск. ун-та. Сер. 6. Экономика. - 2016. - № 1.
10. Бушмелева, М.А. Развитие корпоративной культуры как мера предупреждения организационных конфликтов // Конфликтология. - 2017. - № 1.
11. Ван, Ц. Этнические лидеры и межэтнические конфликты // Конфликтология. - 2016. - № 1.
12. Вдовина, М.В. Функциональные изменения межпоколенческого конфликта в семье // Социальное здоровье: проблемы и решения. - 2017. - № 1.
13. Возьмитель, А.А. Социальное неравенство: поле конфликта в современной России // Конфликтология. - 2016. - № 3.
14. Гвоздева, Е.В. Управленческие конфликты: переговоры как способ их разрешения // Актуал. пробл. совр. науки. - 2015. - № 2.
15. Горшкова, В.В. Современное российское общество как пространство конфликта / В.В.Горшкова, А.А.Мельникова // Конфликтология. - 2018. - Т.13, № 2.
16. Грандонян, К.А. Правовые противоречия и правовые конфликты в гражданском обществе: вопросы соотношения // Правовое государство: теория и практика. - 2018. - № 2.
17. Дегтерев, Д.А. Субъекты международных конфликтов нового поколения: атрибуты, иерархия, особенности моделирования // Власть. - 2017. - № 1.
18. Еньшина, Е.В. Всемирная глобализации как источник конфликтов в обществе // Конфликтология. - 2017. - № 1.
19. Козырев, Г.И. Модели управления конфликтами в организации // Личность. Культура. Общество. - 2018. - Т.20, вып.1-2. – 360 с.
20. Макаров, Е.И. Классификация социальных конфликтов как научно-практическая проблема / Е.И.Макаров, А.В.Вершинин // Конфликтология. - 2016. - № 2.
21. Низова, Л.М. Конфликтогенные зоны в кадровой политике / Л.М.Низова, А.С.Никитина // Конфликтология. - 2018. - Т.13, № 1. – 390 с.

22. Скибицкий, Э.Г. Коммуникативные стратегии разрешения конфликтов в профессиональной деятельности специалиста / Э.Г.Скибицкий, И.Ю.Скибицкая. - Новосибирск: НГАСУ (СИБСТРИН), 2018. – 262 с.
23. Сменцарев, Г.В. Информационные ресурсы сети Интернет и автоматизация качественного анализа конфликтных ситуаций // Конфликтология. - 2015. - № 2.
24. Сорокина, Н.Д. Некоторые подходы к изучению и урегулированию конфликтов // Конфликтология. - 2018. - Т.13, № 2.

#### **4. СОСТАВИТЕЛИ ПРОГРАММЫ**

/ФИО (полностью), (темы 1.1-1.3)/ \_\_\_\_\_

/ФИО (полностью), (темы 1.1-1.3)/ \_\_\_\_\_

Руководитель структурного подразделения \_\_\_\_\_ /Фамилия И.О./