

# МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ по изучению курса «Тренинг управления конфликтом»

Подготовил: к. пс. н., доцент Н.А. Мильчарек

## 1. Цели и задачи дисциплины

**1.1. Цели дисциплины:** обучение участников методам эффективного взаимодействия и навыкам урегулирования конфликтов.

### 1.2. Задачи дисциплины:

1. Обучение методам нахождения решения в конфликтных ситуациях;
2. Помочь участникам научиться оценивать конфликтную ситуацию;
3. Помочь участникам скорректировать свое поведение в сторону снижения его конфликтности (снять конфликтность в личностно-эмоциональной сфере);
4. Сплочение конкретного коллектива (в случае если все участники представляют коллектив), развитие умений и навыков командного взаимодействия.

## 2. Требования к результатам освоения дисциплины

**2.1.** В результате освоения дисциплины «Тренинг управления конфликтом» должны быть сформированы следующие компетенции: **общекультурные, профессиональные и профессионально-специализированные (ОК, ПК, ПСК):**

Шифр специальности	Формируемая компетенция
37. 05.02 «Психология служебной деятельности»	способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, культурные, конфессиональные различия, предупреждать и конструктивно разрешать конфликтные ситуации в процессе профессиональной деятельности (ОК-5);
	способностью разрабатывать программы, организовывать и осуществлять общую, специальную и целевую психологическую подготовку сотрудников, военнослужащих и служащих (ПК-6);
	способностью осуществлять психологическое обеспечение деятельности по противодействию экстремизму и терроризму, предупреждению и профилактике правонарушений; осуществлять психологическое обеспечение безопасности граждан и организаций, формировать культуру безопасного поведения (ПСК-1.1)

**2.2.** В результате освоения дисциплины студент должен демонстрировать освоение указанных компетенций по дескрипторам «знания, умения, владения», соответствующие тематическим модулям дисциплины и применимые в их последующем обучении и профессиональной деятельности:

### Знать:

- 3.1 психологические основы конфликтов и конфликтного поведения, а также методы управления ими;
- 3.2 знать основы формирования команды для предотвращения конфликтов;
- 3.3 знать механизмы формирования общественного мнения,
- 3.4 знать технологии воздействия на общественное мнение в рамках формальных и неформальных систем коммуникации,
- 3.5 знать психологические основы переговорного процесса.

### Уметь:

- У.1 организовывать переговорный процесс;

У.2 грамотно осуществлять профилактику и диагностику конфликтных ситуаций, адекватно выбирать методы работы.

**Владеть:**

В.1 навыками ведения переговоров между конфликтующими сторонами.

В.2 навыками управления конфликтами.

**Содержание практических занятий**

Цель практических занятий – закрепление теоретического материала дисциплины, овладение методами решения профессиональных задач, возникающих в деятельности психолога.

	<b>Содержание курса практических занятий</b>	<b>Кол-во часов</b>
1	<b>Модуль 1. Формула конфликта.</b> Конфликтная ситуация. Инцидент. Характер протекания социального конфликта. Участники конфликтов (прямые и косвенные). Стадии конфликта: предконфликтная (зарождение конфликтной ситуации); непосредственно конфликт (формирование, расцвет); разрешение конфликта (угасание, преобразование); постконфликтная стадия (переговоры). Разрастание (эскалация) конфликта. Динамика конфликта. Схема развития конфликта. Модель конфликта как процесса.	<b>2</b>
2	<b>Модуль 2. Деловые переговоры как способ разрешения конфликта</b> Условия проведения переговоров: наличие сторон, зона общих интересов, различия в подходах к решению конфликта, желание достичь взаимопонимания, учет интересов друг друга. Этапы ведения переговоров (начальный — подготовительный, первый — исследовательский, второй — отстаивание преимуществ, третий — заключительный — согласование позиций). Элементы принципиальных переговоров (люди, интересы сторон, взаимовыгодные варианты, критерии результатов). Принципы возможного участия посредника в переговорах. Реальное поведение посредников. Три вида посредничества (формальное, неформальное, общественное). Этапы в посредничестве (вначале, в процессе). Карта конфликта. Медиаторство и регулирование конфликта. Сущность, виды и функции переговоров. Медиаторство и регулирование конфликта. Динамика переговорного процесса. Подготовка к переговорам. Ведение и анализ результатов переговоров. Психологические механизмы и технология переговоров. Психологические механизмы переговорного процесса. Методы урегулирования конфликтов с психологической подоплекой.	<b>2</b>  <b>4</b>
3	<b>Модуль 3. Основные принципы организации и проведения тренинга управления конфликтом</b> Описание конфликтной ситуации. Объект и субъект конфликта. Участники конфликта. Способы разрешения конфликта. Описание прогнозируемой послеконфликтной стадии.	<b>6</b>
	<b>Итого:</b>	<b>18</b>

**Самостоятельная работа студентов**

Самостоятельная работа направлена на закрепление и углубление полученных теоретических и практических знаний, развитие навыков практической работы. Самостоятельная работа студентов под руководством преподавателя предусматривает проработку материалов курса лекций с использованием рекомендованной литературы и

материалов, имеющихся в сети Internet по проблемным вопросам психологической науки и практики, а также углубленное изучение отдельных тем дисциплины с написанием отчета.

### **Объем СРС и распределение по видам учебных работ в часах**

<b>Вид СРС</b>	<b>Количество часов</b>
	<b>8 семестр</b>
Домашнее задание (КСР)	10
2. Работа с лекционным материалом, самостоятельное изучение отдельных тем дисциплины; поиск и обзор литературы и электронных источников; чтение и изучение учебника и учебных пособий.	42
3. Анализ проблемных ситуаций или видеоматериалов	10
4. Подготовка к занятиям, оформление письменных отчетов	10
<b>ИТОГО</b>	<b>72</b>

### **Самостоятельная проработка отдельных разделов лекционного курса.**

#### **Темы по модулям:**

#### **Модуль 1.**

1. Особенности межличностных конфликтов.
2. Взаимосвязь межличностных, внутриличностных и межгрупповых конфликтов.
3. Функции медиатора по разрешению конфликтов.
4. Стратегии «ДО» и «ПОСЛЕ» возникновения конфликтов.
5. Стратегия «Работа с лидерами конфликтов».

#### **Модуль 2.**

1. Диагностика конфликта.
2. Торговый стиль управления конфликтом.
3. Конфликтные паттерны в трансактной психологии.

#### **Модуль 3.**

1. Межнациональные конфликты.
2. Стратегии поведения в конфликте.
3. Политические конфликты.
4. Конфликт и манипуляция.
5. Анатомия конфликта, его структурные элементы.

#### **Модуль 4.**

1. Основные типы конфликтов в организациях.
2. Гендерные различия как фактор возникновения конфликтов.
3. Цена конфликта. Выигрыш и проигрыш.
4. Внутриличностные конфликты.
5. Роли третьей стороны в конфликте.
6. Основные этапы медиации.
7. Тактики взаимодействия медиатора с оппонентами

#### **Темы домашних заданий:**

#### **Домашнее задание:**

1. Манипуляции и защиты от них.
2. Восстановительные технологии в практике разрешения конфликтных ситуаций.
3. Семейные конфликты: психологические особенности.
4. Критерии в определении внутриличностного конфликта.

5. Тренинг личной эффективности руководителя.
6. Педагогический конфликт.

### **Методическое обеспечение системы оценки качества освоения программы дисциплины.**

К промежуточной аттестации студентов по дисциплине могут привлекаться в качестве внешних экспертов: представители выпускающей кафедры и преподаватели последующих дисциплин: руководители учебной и производственных практик.

### **Фонды оценочных средств (в соответствии с ПОМГТУ 73.05 «О фонде оценочных средств по дисциплине»).**

Фонд оценочных средств позволяет оценить знания, умения и уровень приобретенных компетенций.

Фонд оценочных средств по дисциплине включает:

- вопросы к зачету;
- варианты домашнего задания;
- задания для проведения занятий в интерактивной форме.

Оценка качества освоения программы дисциплины включает текущий контроль успеваемости, промежуточную аттестацию (по модулям), итоговую аттестацию.

Студентам предоставлена возможность оценивания содержания, организации и качества учебного процесса.

### **Контрольные вопросы по дисциплине:**

#### **Модуль 1.**

1. Конфликт и культура.
2. Социологический подход к конфликту.
3. Предмет, объект, задачи конфликтологии.
4. Причины межличностных конфликтов.
5. Типология конфликтов.

#### **Модуль 2.**

1. Управление межличностными и межгрупповыми конфликтами.
2. Возникновение и развитие конфликтологии. Конфликтология в России.
3. Классификация межличностных конфликтов.
4. Анализ конфликтной ситуации.
5. Профилактика конфликтов в организациях.
6. Постфрейдистские концепции и конфликт.

#### **Модуль 3.**

1. Сотруднический стиль разрешения конфликта.
2. Процесс развития конфликта.
3. Стратегии обострения конфликта.
4. Причины и стимулы конфликта. Объективные и субъективные факторы возникновения конфликта.

#### **Модуль 4.**

1. Управление конфликтами.
2. Возрастные различия и конфликт. Кризис возраста.
3. Искусство ведения переговоров. Требования к участникам переговоров.
4. Конфликтные личности.
5. Стратегия движения к согласию.
6. Критическая масса конфликта.
7. Фрейдистский подход конфликтологии.
8. Характерологические различия и конфликт.
9. Техника ведения переговоров.