

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Московский государственный университет имени М.В.Ломоносова»**

**ПРОГРАММА
межфакультетского курса
«Конфликтологическая культура специалиста и
конструктивное разрешение конфликтов»**

Москва – 2023

Конфликтологическое образование является одним из важных средств формирования нравственных ценностей человека, особенно это относится к юношескому возрасту. Конфликтологическая грамотность должна стать компонентом мировоззренческой культуры специалиста, обеспечивающей способность осмысленно выстраивать свои отношения в организации, уметь адекватно воспринимать информацию и реагировать в сложных ситуациях.

В ходе занятий у слушателей развиваются аналитическое мышление, умение целостно воспринимать конфликтные ситуации в жизнедеятельности организации, умение опираться на синтез знаний в урегулировании конфликтных взаимоотношений в различных линиях межличностного взаимодействия. Теоретический материал начинается с освоения понятийных средств диагностики и анализа конфликтов. Далее изучаются возможные варианты проектирования конструктивного конфликтного взаимодействия. моделирование и планирование конструктивных исходов конфликтных ситуаций, ведущих к прогрессивному развитию индивидуальных или групповых субъектов деятельности.

Формирование конфликтологической культуры личности является важной составляющей профессиональной подготовки любого специалиста. Конфликтные стечения обстоятельств во многом уникальны и требуют применения не просто «выученного знания», но и вынужденного творчества, производства необходимой, но недостающей информации. Деятельность по проектированию и реализации конструктивных исходов конфликтов предполагает творческий подход и владение методами саморегуляции.

1. Цель реализации программы

Цель занятий – развитие у студентов аналитического мышления, умения целостно воспринимать конфликтные ситуации в социальных процессах, опираться на синтез знаний в урегулировании конфликтных взаимоотношений в различных ситуациях межличностного взаимодействия.

Для достижения поставленной цели решаются следующие **основные задачи**:

- Освоение слушателями понятийных средств диагностики и анализа конфликтных ситуаций;
- Ознакомление с возможными вариантами проектирования конфликтного взаимодействия;
- Моделирование и планирование конструктивных исходов конфликтных ситуаций, ведущих к прогрессивному развитию индивидуальных или групповых субъектов деятельности;

По окончании курса слушатели курса МФК должны:

знать:

- сущность и природу конфликтных межличностных отношений;
- условия формирования адекватной поведенческой основы деятельности в конфликтных ситуациях;
- особенности взаимодействия в коллективе на разных этапах его развития;

уметь:

- проводить социально-психологическую диагностику взаимоотношений в коллективе;
- создавать условия для эффективного профессионального труда;
- планировать конструктивные методы и способы ведения переговоров в условиях конфликтных ситуаций;
- воспитывать собственную высокую культуру общения и деятельности.

владеть

- развитой в ходе занятий курса системой профессиональной и личностной рефлексии;
- методами саморегуляции и планирования профессионального поведения в конфликтных ситуациях.

2. Содержание программы

Учебный план межфакультетского курса «Конфликтологическая культура специалиста и конструктивное разрешение конфликтов»

Срок обучения – 36 часов: 24 часа аудиторных, 12 часов самостоятельной работы.

№ п/п	Наименование разделов	Всего, час.	В том числе	
			Лекции	Самостоятельная работа
1.	Введение в конфликтологию: определение и философия конфликта	9	6	3
2.	Конфликты личности и социальной среды	9	6	3
3.	Процессы урегулирования и разрешения конфликтов. Параметры конфликтологической культуры специалиста	9	6	3
4.	Прогнозирование и предупреждение деструктивных конфликтов в организации	9	6	3
Итоговая аттестация - зачет		Итого: 36	24	12

Учебно-тематический план межфакультетского курса «КОНФЛИКТОЛОГИЧЕСКАЯ КУЛЬТУРА СПЕЦИАЛИСТА И КОНСТРУКТИВНОЕ РАЗРЕШЕНИЕ КОНФЛИКТОВ»

№ п/п	Наименование разделов и тем	Всего, час.	В том числе	
			Лекции	Самостоятельная работа
1	2	3	4	5
1	Введение в конфликтологию: определение и философия конфликта	9	6	3
1.1	Понятие, функции и стадии развития конфликта. Конфликты и проблемы проявления агрессии в межличностном взаимодействии		2	1
1.2	Уровни рассмотрения конфликтов и их системные характеристики		2	1

1.3	Типологии конфликтов. Основные психологические причины возникновения конфликтов в организации		2	1
2	Конфликты личности и социальной среды	9	6	3
2.1	Факторы, определяющие ролевое поведение участника конфликта		2	1
2.2	Внутриличностный конфликт		2	1
2.3	Межличностные конфликты в организациях		2	1
3.	Процессы урегулирования и разрешения конфликтов. Параметры конфликтологической культуры специалиста	9	6	3
3.1	Модели управления и разрешения конфликтов в организациях		2	1
3.2	Коммуникация в конфликте: психология переговорного процесса		2	1
3.3	Компоненты и уровни конфликтологической культуры специалиста		2	1
4.	Прогнозирование и предупреждение деструктивных конфликтов в организации	9	6	3
4.1	Основные факторы конфликтоустойчивости личности специалиста		2	1
4.2	Прогнозирование развития конфликтов в организации		2	1
4.3	Профилактика деструктивных конфликтов в организации		2	1

Учебная программа
межфакультетского курса
«Конфликтологическая культура специалиста и конструктивное разрешение конфликтов»

Раздел 1. Введение в конфликтологию: определение и философия конфликта

Лекция №1. Понятие, функции и стадии развития конфликта. Конфликты и проблемы проявления агрессии в межличностном взаимодействии

Определение, структура, функции и стадии конфликта. Деструктивные функции конфликтов по отношению к оппонентам и группе. Конструктивные функции конфликтов по отношению к оппонентам и группе. Конфликт как вид социального взаимодействия и форма материализации противоречий. Общенаучные принципы исследования конфликтов. Анализ конфликтологических теорий. Теории человеческих потребностей и ограниченных ресурсов как базисные для концепции конфликта.

Лекция №2. Уровни рассмотрения конфликтов и их системные характеристики

Психологический и социологический уровни рассмотрения конфликтов. Социальные ресурсы, социальные статусы и социокультурные ценности как проблемные области взаимоотношений сотрудников в организации. Групповые ценности и стили руководства в организации. Особенности группового поведения в конфликте.

Лекция №3. Типологии конфликтов. Основные психологические причины возникновения конфликтов в организации

Типологическая множественность и функциональные роли конфликтов. Виды организационных конфликтов и их психологические характеристики. Психологические причины организационных конфликтов. Психологические особенности конфликтов в организациях при осуществлении контрольной деятельности. Конфликты при введении инноваций в организации.

Раздел 2. Конфликты личности и социальной среды

Лекция №4. Факторы, определяющие ролевое поведение участника конфликта

Факторы ролевого поведения: потребности и интересы, цели и задачи деятельности, социальные функции, особенности конкретной ситуации, личностные особенности, действия соперников, вынуждающие к

использованию контрмер, наличие опыта поведения в конфликте. Индивидуальное и групповое восприятие конфликта.

Лекция №5. Внутриличный конфликт

Определение и особенности внутриличного конфликта. Основные причины появления внутриличного конфликта (З. Фрейд, Э. Фромм, А. Адлер и др.). Типы поведения людей в конфликтных ситуациях. Последствия внутриличного конфликта. Формы проявления и способы разрешения внутриличного конфликта.

Лекция №6. Межличностные конфликты в организациях

Понятие и особенности межличностных конфликтов. Причины межличностных конфликтов. Функции межличностных конфликтов. Предупреждение межличностных конфликтов. Внутригрупповая и внутриорганизационная напряженность. Значение межличностных конфликтов в жизни человека.

Раздел 3. Процессы урегулирования и разрешения конфликтов. Параметры конфликтологической культуры специалиста

Лекция №7. Модели управления и разрешения конфликтов в организациях

Факторы формирования конфронтационного сознания и поведения в группах и организациях. Поведение сторон в конфликте: стратегии, подходы, стили конфликтного взаимодействия. Модель К. Томаса, Р. Килменна. Лабораторные исследования конфликтного взаимодействия. Традиционные формы регулирования и разрешения конфликтов: переговоры, фасилитация, посредничество. Методы принятия решений при регулировании и разрешении конфликтов.

Лекция №8. Коммуникация в конфликте: психология переговорного процесса

Особенности, структура и стратегии переговорного процесса. Общение как инструмент переговорного процесса: функциональный, коммуникативный, интерактивный и перцептивный аспекты общения в

конflikте. Невербальные параметры конфликтного поведения. Модели и формы переговорного процесса.

Лекция №9. Компоненты и уровни конфликтологической культуры специалиста

Системное описание психологических характеристик конфликтной личности. Психологическая диагностика уровня конфликтности личности. Механизмы и способы психологической защиты личности в условиях конфликта. Компоненты конфликтологической культуры: знания, ценности, переживание, саморегуляция, осознанность и планирование, самоорганизация. Методы развития навыков саморегуляции и самоорганизации. Уровень развития конфликтологической культуры специалиста как интегральная характеристика поведения в конфликте.

Раздел 4. Прогнозирование и предупреждение деструктивных конфликтов в организации

Лекция №10. Основные факторы конфликтоустойчивости личности специалиста

Поведение человека в трудной ситуации. Поведение психологически устойчивой и неустойчивой личности в конфликте. Влияние психологической устойчивости и профессионального мастерства на эффективность деятельности в конфликтных ситуациях. Структура конфликтоустойчивости личности. Психологические способы снижения уровня конфликтности личности специалиста. Роль установки (аттитюда) в конфликтном взаимодействии. Эмоциональное реагирование в конфликте и саморегуляция. Основные пути и способы разрешения значимых противоречий в социальном взаимодействии.

Лекция №11. Прогнозирование развития конфликтов в организации

Социальная напряженность как условие конфликта. Конфликтное поведение и стресс. Конфликтное поведение и депрессия. Конфликтогенность профессионального выгорания. Конфликтогенность лидерства и власти. Гендерные и возрастные аспекты конфликтного противоборства. Зависимость успешности разрешения проблемной ситуации от точности прогноза её развития. Предпосылки предупреждения

конфликтов. Зависимость способа разрешения конфликта от стратегий, выбираемых оппонентами. Принятие и выполнение неконфликтного управленческого решения. Способы предупреждения конфликтов в процессе оценивания результатов деятельности. Компетентное управление в организации как фактор предупреждения конфликтов.

Лекция №12. Профилактика деструктивных конфликтов в организации

Методы предупреждения конфликтов на внутриличностном и межличностном уровнях. Создание соответствующих объективных, организационно-управленческих и социально-психологических условий для разрешения и профилактики конфликтов в организации. Понятие психологического климата. Стадии развития группы. Психологический климат как условие профилактики конфликта в группе. Групповая совместимость и сплоченность. Коллективность как фактор конфликтостойчивости группы и условие конструктивного разрешения конфликтов.

Примеры заданий для самостоятельной работы

1. Определение стилей поведения в конфликте.
2. Тест “Самооценка уровня конфликтности личности”.
3. Тест “Опросник Томаса”.
4. Определение стиля управления коллективом организации.
5. Работа с опросником “Стили руководства”.
6. Оценка управленческой ситуации и направленности деятельности руководителя организации.
7. Оценка социально-психологических явлений в трудовом коллективе.
8. Анализ структуры и качества рабочих отношений в коллективе.
9. Оценка профессиональных качеств членов коллектива. Тест “Пульсар”.

4. Материально-технические условия реализации программы

Для проведения занятий межфакультетского курса «Конфликтологическая культура специалиста и конструктивное разрешение конфликтов» требуется аудитория, оснащенная компьютером для демонстрации презентаций лекций и видеофрагментов, представляющих конфликтные ситуации и различные типы поведения в конфликте.

5. СПИСОК РЕКОМЕНДОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

Основная литература:

1. Леонов Н.И. Методы изучения конфликтов и конфликтного поведения М.: НОУ ВПО Московский психолого-социальный университет, 2013. 288 с.
2. Егидес А.П. Психология конфликта: учеб. пособие. М.: Московская финансово-промышленная академия, 2011. 320 с.
3. Конфликтология как составляющая гражданского воспитания молодежи/ Материалы международной научно-практической конференции/ Сост. Т.В. Болотина. М.: АПК и ПРО, 2001. 131 с.
4. Платонов Ю.П. Психология конфликтного поведения. СПб.: Речь, 2009. 544 с.

Дополнительная литература:

1. Козырев Г.И. Введение в конфликтологию: Учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений. М.: Гуманит. изд. Центр ВЛАДОС, 2001. 176 с.
2. Климов Е.А. Конфликтующие реальности в работе с людьми (психологический аспект): Учеб пособие/ Е.А.Климов. 2-е изд., испр. М.: Издательство Московского психолого-социального института; Воронеж: Издательство НПО МОДЕК, 2006. 208 с.
3. Дмитриевский В.А. Психологическая безопасность в учебных заведениях. М.: Педагогическое общество России, 2002. 202 с.
4. Творогова Н.Д. Общение: диагностика и управление. М.: Смысл, 2002. 246 с.
5. Васильев Н.Н. Тренинг преодоления конфликтов. СПб.: Речь, 2002. 174 с.
6. Безюлева Г.В., Шеламова Г.М. Толерантность: взгляд, поиск, решение. М.: Вербум-М, 2003. 168 с. (Психология для педагога)
7. Реан А.А. Психология адаптации личности. Анализ.Теория. Практика / А.А.Реан, А.Р.Кудашев, А.А.Баранов. СПб: прайм-ЕВРО-ЗНАК, 2006. 479 с.
8. Тренев Н.Н. Управление конфликтами: Учебно-практическое пособие для вузов. М.: «Издательство ПРИОР», 1999. 96 с.
9. Вершинин М.С. Конфликтология: конспект лекций. СПб.: Изд-во Михайлова В.А., 2003. 64 с.
10. Касьян А.А. Конфликты мировоззренческого сознания в современном образовании // Социальные конфликты: экспертиза, прогнозирования, технологии разрешения. М.,1999, С.21-22

- 11.Петровская Л.А. О понятийной схеме социально-психологического анализа конфликта / Теоретические и методологические проблемы социальной психологии. М.: МГУ, 1977, с.126-143.
- 12.Рыбакова Н.н. Конфликт и взаимодействие в педагогическом процессе: Книга для учителя. М.: Просвещение, 1991.
- 13.Симонов В.П. диагностика личности и профессионального мастерства преподавателя: Учебное пособие для студентов педвузов, учителей, слушателей ФПК. М.: Международная педагогическая академия, 1995.
- 14.Слуцкий В.И. Элементарная педагогика, или Как управлять поведением человека: Книга для учителя. М.: Просвещение, 1992.
- 15.Костылев Ф.В. Учить по-новому: Нужны ли оценки-баллы: Кн. Для учителя. – М.: Гуманит. изд. Центр ВЛАДОС, 2000. 104 с. (Педагогическая мастерская)
- 16.Яковлев И.П. Ключи к общению. Основы теории коммуникаций. СПб., «Авалон», «Азбука-классика», 2006. 240 с.

6. Требования к результатам обучения

Итоговая аттестация проводится в виде сдачи зачета в форме собеседования.

Вопросы к зачету

1. Конфликтология как междисциплинарная область знаний. Объект и предмет изучения конфликтологии;
2. Виды противоречий в конфликтном взаимодействии;
3. Определение конфликтной ситуации, инцидента, конфликта;
4. Чем отличается конфликт от других видов социальных противоречий?
5. Основные функции конфликта в организации, конструктивные и деструктивные конфликты;
6. Основные параметры для классификации конфликтов. Примеры различных классификаций конфликтов;
7. Непосредственные причины возникновения организационных, эмоциональных и социально-трудовых конфликтов;
8. Характеристики стадий конфликта;
9. Динамика развития межличностного конфликта;
- 10.Характеристики конструктивной и деструктивной позиции личности в конфликте;

- 11.Классификация межличностных конфликтов в зависимости от мотивации субъектов;
- 12.Методики, используемые для диагностики конфликтов в организациях;
- 13.Понятия «урегулирование конфликта» и «разрешение конфликта»;
- 14.Роль переговорного процесса в урегулировании конфликтов;
- 15.Характеристики стилей конфликтного поведения;
- 16.Взаимосвязь стилей конфликтного поведения и способов разрешения конфликтов;
- 17.Какие обстоятельства следует учитывать при определении стратегии разрешения конкретного конфликта?
- 18.Чем обусловлено приоритетное использование того или иного способа разрешения конфликта?
- 19.Роль и значение переговоров в урегулировании конфликтов;
- 20.Различные подходы конфликтующих сторон к переговорному процессу;
- 21.Характеристика различных стилей ведения переговоров;
- 22.Манипулятивные приемы агрессивных моделей поведения в переговорном процессе;
- 23.Факторы, повышающие эффективность коммуникативного процесса;
- 24.Варианты предупреждения конфликтов в организации;
- 25.Варианты разрешения конфликтов в организации;
- 26.Правила ведения диалога при уточнении отношений, позиций, намерений и целей конфликтующих сторон;
- 27.Этапы развития группового процесса. Влияние различных факторов на степень сплоченности группы;
- 28.Каковы возможности коллектива влиять на конфликтное поведение своих членов?
- 29.Характеристика условий создания в коллективе психологической атмосферы взаимопонимания и сотрудничества;

30. Компоненты конфликтологической культуры специалиста, стадии формирования конфликтологической культуры.

Критерии оценивания аттестации

При оценке сформированности умений и навыков слушателей учитывается правильность и полнота ответов на вопросы на зачете, а также выполнение задания самостоятельной работы: реферата.

Шкала	Критерии оценивания
зачтено	Полная, четкая характеристика научных понятий и знание теоретического материала, умение привести примеры в соответствии с прослушанным курсом, успешное выполнение заданий самостоятельной работы. Слушатель проявил знание программного материала, демонстрирует сформированные умения и навыки. Допустимы некоторые погрешности при ответе, но они не носят принципиального характера.
не зачтено	В знаниях обучающегося имеются значительные пробелы, при анализе понятий и явлений допускаются принципиальные ошибки. Слушатель не умеет четко и грамотно отвечать на заданные вопросы, демонстрирует низкий уровень овладения необходимыми компетенциями. Задания самостоятельной работы не выполнены или выполнены в недостаточном объеме.

7. Составитель программы

Новикова Галина Викторовна – кандидат психологических наук, доцент факультета педагогического образования МГУ имени М.В. Ломоносова.