

УЧРЕЖДЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ
«Белорусский государственный педагогический университет
имени Максима Танка»

Факультет психологии

Кафедра социальной психологии

рег. № УМ _____ 2014 г.

СОГЛАСОВАНО

Заведующий кафедрой

_____ Г.В. Гатальская

_____ 2014 г.

СОГЛАСОВАНО

Декан факультета

_____ Д.Г. Дьяков

_____ 2014 г.

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЙ КОМПЛЕКС ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

ТЕОРИЯ И МЕТОДИКА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПСИХОЛОГА: КОНФЛИКТОЛОГИЯ И
ТРЕНИНГ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ

для специальности:

1 - 03 04 03 Практическая психология

Составитель: Гатальская Г.В., кандидат педагогических наук, доцент
Повидайко Л.В., старший преподаватель

Рассмотрено и утверждено

на заседании Совета БГПУ _____ 20__ г., протокол № _____

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Учебно-методический комплекс составлен в соответствии с программой учебной дисциплины «Теория и методика профессиональной деятельности психолога: конфликтология и тренинг разрешения конфликтов» и требованиями Государственного образовательного стандарта Республики Беларусь; предназначен для преподавателей, а также студентов первой ступени высшего образования, которые обучаются по специальности 1 - 03 04 03 «Практическая психология».

Цель данного учебно-методического комплекса – способствовать самостоятельному формированию научных знаний о конфликте как социально-психологическом феномене, факторах его возникновения, методах конструктивного разрешения и эффективных стратегиях профилактики.

Учебно-методический комплекс включает разделы:

- теоретический раздел (конспект лекций по дисциплине);
- практический раздел (примерная тематика практических занятий, лабораторных занятий, план УСРС);
- раздел контроля знаний (примерный перечень вопросов к экзамену, критерии оценки результатов учебной деятельности по дисциплине);
- вспомогательный раздел (учебная программа, перечень учебных изданий, перечень рекомендуемых средств диагностики).

Программный материал учебной дисциплины ставит перед собой следующие задачи:

- способствовать самостоятельному формированию системы знаний о конфликте, его природе, видах конфликтов, этапах развития, последствиях;
- создание условий по усвоению знаний о механизмах психологической готовности личности к разрешению конфликта;
- самостоятельное развитие профессиональных практических умений по использованию инструментария для диагностики конфликта;
- развитие представлений о функциях конфликтолога; современных программах эффективных тактик разрешения конфликта;
- формирование профессиональных умений по психологической коррекции конфликтного взаимодействия в семье, в системе предпринимательской деятельности, в педагогическом взаимодействии с использованием интерактивных методов обучения.

Изучение данной дисциплины обеспечит формирование у студентов конструктивной направленности личностного развития, высокого уровня конфликтологической компетентности.

Учебно-методический комплекс составлен в соответствии с рекомендованным учебным планом общим объемом дисциплины (242 часа) и видами учебной работы.

Виды учебной работы	Количество часов
Аудиторные занятия:	108
- лекционные	44
- семинарские	36
- лабораторные	28
Общая трудоемкость дисциплины	242
Вид итогового контроля	Экзамен, зачет

РЕПОЗИТОРИЙ БГПУ

1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ

КОНСПЕКТ ЛЕКЦИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

РАЗДЕЛ 1. ВВЕДЕНИЕ В КОНФЛИКТОЛОГИЮ

ТЕМА 1.1: Предмет, современное состояние, цели и задачи.

Конфликтолог – квалификационная характеристика, функции.

Интегральный характер конфликтологии как отрасль современного научного знания, изучающая закономерности формирования психологической культуры в решении конфликтных ситуаций. Философско-социологический подход к изучению конфликтов (К. Маркс, Г. Зиммель, Р. Дариндорф, Л. Козер). Психологические подходы к изучению конфликтов: сравнительный анализ (М. Дойч, К. Левин, М. Ширф).

История становления конфликтологии как науки. Возникновение первых центров конфликтологической экспертизы. Создание Академии мира и разрешения конфликтов. Международная и Европейская ассоциации конфликтологов: цели и содержание деятельности. Развитие конфликтологических центров на территории России и Беларуси. Современное состояние и направления развития конфликтологии.

Раскрытие особенностей поведения людей в конфликте в современных психологических исследованиях: социальная психология, психология развития, педагогическая психология, семейная психология, политическая психология, менеджмент.

Предмет конфликтологии и его содержание. Задачи конфликтологии. Научные методы и принципы исследования конфликтологии.

Место конфликтологии в системе наук и ее практическая актуальность.

Квалификационная характеристика конфликтолога. Функции конфликтолога: коммуникативная, перцептивная, релаксационная, функция генерация идей и контроля. Морально-этические принципы деятельности конфликтолога.

Литература:

1. Анцупов, А.Я., Шипилов, А.И. Конфликтология /А.Я.Анцупов, А.И.Шипилов.- М.:наука.-1999.-284 с.
2. Конфликтология: Хрестоматия. Учеб.-метод. пособие / Сост. Н.И. Леонов. – М-Воронеж, 2002. – 448 с.
3. Финькевич, Л.В. Конфликтология: учеб.-метод. пособие. – Мн.: БГПУ, 2001. – 31 с.

РАЗДЕЛ 2.

ОБЩАЯ ТЕОРИЯ КОНФЛИКТА

ТЕМА 2.1: Феноменология конфликта.

Понятие о конфликте. Основные детерминанты конфликта. Характеристики проблемного поля описания конфликтов. Противоречие, противоположности и конфликт. Личностный смысл в конфликте. Основные и научные понятия в конфликтологии.

Мотивационная основа конфликта. Понятие о зонах разногласия. Основные компоненты структуры конфликта. Характеристика: субъектов и участников конфликта; объекта и предмета конфликта; мотивации конфликта; социального поля конфликта; конфликтных действий.

Социально-психологический конфликт как возникающее и протекающее в сфере общения столкновение, вызванное противоречивыми целями, способами поведения, установками людей в условиях их стремления. Симптоматика внутриличностных, межличностных, групповых и межгрупповых конфликтов.

Динамические характеристики конфликта. Понятие об эскалации конфликта и ее видах. Особенности динамических характеристик этапов развития конфликта: предконфликтная ситуация, инцидент, эскалация, кульминация, завершение конфликта и постконфликтная ситуация. Основные пути завершения конфликта с учетом этапа развития его.

Понятие о конфликтогенах. Виды конфликтогенов. Влияние конфликтогенов на развитие эскалации и завершение конфликта.

Литература:

1. Анцупов, А.Я., Шипилов, А.И. Конфликтология /А.Я.Анцупов, А.И.Шипилов.- М.:наука.-1999.-284 с.
2. Бондура, Н.М. Конфликтология / Н.М. Бондура, В.А. Друзь. – Ростов-н/Д, 1997 – 354 с.
3. Конфликтология: Хрестоматия. Учеб.-метод. пособие / Сост. Н.И. Леонов. – М-Воронеж, 2002. – 448 с.
4. Финькевич, Л.В. Конфликтология: учеб.-метод. пособие. – Мн.: БГПУ, 2001. – 31 с.

ТЕМА 2.2: Виды конфликтов.

Критерии дифференциации конфликтов. Конфликты на микро- и макроуровнях; их взаимосвязь, механизмы и последствия персонификации макроконфликта. Зоны разногласий. Источники зон разногласий. Классификация конфликтов по зонам разногласия.

Научные точки зрения на природу конфликта. Основные виды групп мотивации в конфликте. Особенности взаимосвязи мотивации и зон разногласий в конфликте. Особенности межличностного, внутриличностного и межгруппового конфликта.

Особенности влияния потребностей, интересов и ценностей человека на сферы жизнедеятельности человека. Психологический конфликт в основных сферах жизнедеятельности и межличностного взаимодействия: служебный, педагогический, семейный. Классификация конфликтов по сферам жизнедеятельности человека. Классификации семейных, служебных и педагогических конфликтов.

Конфликты групп и больших социальных общностей. Классификации конфликтов групп. Конфликтологическая актуальность проблемы групповой динамики. Контролируемая и спонтанная групповая динамика. Особенности изменения групповой структуры. Групповой конфликт как нарушение равновесия межличностных отношений и сплочение группы. Связь групповой динамики с психологическими и социологическими аспектами макросоциума.

Характеристики и функции конструктивного и деструктивного конфликтов. Особенности влияния конструктивного и деструктивного конфликта на личность, группу, группы. Использование конструктивных конфликтов в целях развития социальной компетентности личности.

Конфликтная личность в группе. Классификации конфликтных личностей. Синтонное взаимодействие. Понятие «конфликтности» как свойства личности. Основные классификации конфликтных личностей и методы диагностики выявления их. Понятие «синтонного взаимодействия» с конфликтными людьми.

Литература:

1. Анцупов, А.Я., Шипилов, А.И. Конфликтология /А.Я.Анцупов, А.И.Шипилов.- М.:наука.-1999.-284 с.
2. Бондура, Н.М. Конфликтология / Н.М. Бондура, В.А. Друзь. – Ростов-н/Д, 1997 – 354 с.
3. Конфликтология: Хрестоматия. Учеб.-метод. пособие / Сост. Н.И. Леонов. – М-Воронеж, 2002. – 448 с.
4. Финькевич, Л.В. Конфликтология: учеб.-метод. пособие. – Мн.: БГПУ, 2001. – 31 с.

РАЗДЕЛ 3.

ПСИХОЛГИЯ КОНФЛИКТНОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

ТЕМА 3.1: Поведение личности в конфликте.

Понятие об индивидуальном стиле личности. Детерминанты конфликтного стиля в конфликте (индивидуально-психологические, характерологические черты личности, объективные реальные обстоятельства конфликта, ранг личности). Ранг как совокупность личностных, статусных, материальных ресурсов личности.

Классификации индивидуальных поведений личности в конфликте. Связь основного стиля поведения в конфликте с общим источником

конфликта. Определение стиля поведения мерой стремления личности к удовлетворению собственных интересов и интересов другой стороны и характером активности – пассивности. Психологический анализ основных стилей поведения в конфликте Томаса – Килмена. (конкуренция, сотрудничество, приспособление, уклонение, компромисс) и способов их эффективного корректного использования. Индивидуальный стиль поведения в конфликте как «ответный, создаваемый самой ситуацией» (Folkman and Lazarus, 1985). Приоритет личностных переменных в детерминации индивидуального стиля (Bolger, 1990; Terry, 1991, Houtman and Moos, 1987). Нейротизм и экстраверсия – корреляты стиля преодоления стрессовых конфликтных ситуаций (Parkers, 1986). Психологическая характеристика проблемно-сфокусированного, эмоционально – сфокусированного и потенциально-дисфункционального стилей.

Использование в конфликтологии для определения индивидуального стиля поведения научные методы: наблюдение; лабораторный эксперимент; диагностические методы. Методика диагностики индивидуального стиля в конфликте Томаса – Килмена; методика «определения конфликтности». Классификация конфликтных личностей. Определение основных типов конфликтных людей и стратегий построения с ними конструктивного взаимодействия.

Методы коррекции индивидуального стиля поведения личности в конфликте. Основные виды и формы консультации, занятий по изменению характеристик индивидуального стиля конфликтного поведения.

Литература:

1. Анцупов, А.Я., Шипилов, А.И. Конфликтология /А.Я.Анцупов, А.И.Шипилов.- М.:наука.-1999.-284 с.
2. Конфликтология: Хрестоматия. Учеб.-метод. пособие / Сост. Н.И. Леонов. – М-Воронеж, 2002. – 448 с.
3. Петровская, Л.А. Коммуникативная компетентность личности: социально-психологический тренинг / Л.А. Петровская. – М.: Мир, 1991. – 134 с.
4. Финькевич, Л.В. Конфликтология: учеб.-метод. пособие. – Мн.: БГПУ, 2001. – 31 с.

ТЕМА 3.2: Психология семейного конфликта.

Психологические предпосылки. Понятие семейного конфликта. Зоны взаимодействия и жизнедеятельности семьи как источники конфликта.

Основные характеристики видов семейных конфликтов. Сферы семейного конфликта: супружеские отношения, детско-родительские, семьи и родственниками.

Факторы возникновения супружеских конфликтов: объективные обстоятельства, притягательная сила супругов, несовместимость, дисбаланс взаимоотношений. Основные причины супружеских конфликтов: депривация

потребности в эмоциональном контакте; чувство неудовлетворенности общением (феномены «скука», «столкновение», «отчуждение»); пагубные модели общения и поведения; рассогласование реального и ожидаемого отношений; разность пространства психологического сближения; ревность. Виды дисгармоний супружеских отношений: непроницательность, неоткровенность, недоверие. Симптомокомплексы супружеского конфликта: «миф», «ритуальная ложь», «неоправданная подозрительность», «разлад». Психологические механизмы «парадокса страсти»; этапы развития, позиционные роли супругов.

Программа психологической помощи супружеской паре. Цель: достижение гармонии взаимоотношений. Основные тактики – безобвинительное общение, эмпатийное слушание, рефлексия. Методика «здоровой дистанции» Д. Делиса как эффективный способ коррекции поведения «подчиненного» в супружеском конфликте и его конструктивного разрешения.

Методы диагностики супружеского конфликта и психологической помощи супружеской паре (Е. и А. Кроник, В. Сатир, Т. Гордон, Е. Мелибруда, Л. Ковач, Д. Делис и др.). Модели «общения без обвинения», метод «карты семьи» и другие возможности их использования в целях развития синхронного взаимодействия супругов.

Нарушения семейной ситуации – источник семейного конфликта. Типы нарушений семейной ситуации. (Э. Эйдемиллер, В. Юстицкий). Факторы детско-родительских конфликтов, их симптоматика. Влияние семейных конфликтов на развитие ребенка на разновозрастных этапах развития личности.

Характеристика основных типов семейных нарушений и особенности их влияния на поведение и эмоциональное состояние ребенка. Методы диагностики конфликтных детско-родительских отношений: методика «АСВ» (Анализ семейных взаимоотношений) Э. Эйдемиллера и В. Юстицкого, «Опросник родительских отношений» (ОРО) А. Варга и В. Столина; рисунок «Семья» В. Хоментаскуса, проективная методика Рене Жиля, «Почтальон» А.Т. Бене. Основные пути профилактики конфликтного взаимодействия родителей с детьми. Модели эффективного общения и поведения в семье.

Основные источники характеристики детско-родительского конфликта. Особенности влияния детско-родительского конфликта на формирование конфликтного поведения ребенка. Основные виды акцентуации характера личности ребенка и особенности их формирования под влиянием семейных конфликтов. Влияние детско-родительского конфликта на формирование ненормативного поведения ребенка. Методы психокоррекции детско-родительского конфликта и отклоняющегося формирования личности. Анализ конфликтологических программ оптимизации межличностного взаимодействия в семье.

Литература:

1. Анцупов, А.Я., Шипилов, А.И. Конфликтология /А.Я.Анцупов, А.И.Шипилов.- М.:наука.-1999.-284 с.
2. Гришина, Н.В. Психология конфликтов. 2 –е изд. / Н.В.Гришина. – СПб: Питер, 2008. – 464 с.
3. Конфликтология: Хрестоматия. Учеб.-метод. пособие / Сост. Н.И. Леонов. – М-Воронеж, 2002. – 448 с.
4. Финькевич, Л.В. Конфликтология: учеб.-метод. пособие. – Мн.: БГПУ, 2001. – 31 с.

ТЕМА 3.3: Педагогический конфликт.

Основные факторы и источники педагогического конфликта. Педагогический конфликт как феномен педагогической деятельности. Педагогический конфликт и педагогическая ситуация. Условия развития конфликта в сложной педагогической ситуации. Конфликтогены в личности учителя и ученика. Стиль педагогического общения и конфликтность.

Виды педагогических конфликтов: конфликт деятельности, конфликт поведения, конфликт отношений. Специфика педагогических отношений. К. Юнг о значении аналитической психологии в понимании конфликтов воспитания.

Психологический анализ педагогического конфликта с учениками младшего школьного возраста, подростками, старшеклассниками. Педагогические конфликты в системе средне-специальных и высших учебных заведений.

Конфликты дидактического характера, конфликты этики, запредельно-этические конфликты, конфликты дисциплины у детей разного возраста. Психологический конфликт в группе детского сада. Конфликт «в операциях», конфликт «в мотивах» (А. Рояк). Симптоматика, этапы развития. Коррекция операционального и мотивационного конфликтов. Развитие социальной креативности и коммуникативной компетентности детей как условие формирования миролюбия в группе дошкольников. Современные программы обучения детей миролюбивому взаимодействию.

Психологические конфликты в подростковом обществе: источники, специфика конфликтного поведения. Типы конфликтного поведения подростков. Влияние индивидуально-типологических черт на тип конфликтного поведения подростков. Дифференциация педагогического воздействия на подростков с разным типом конфликтного поведения.

Психологические конфликты в юношеском возрасте. Источники и характеристики конфликтов в юношеском возрасте.

Особенности психологической культуры педагога. Основные условия педагогического эффективного взаимодействия. Основные личностные качества педагога, которые обуславливают минимизацию педагогического конфликта. Принципы управления педагогическим конфликтом.

Принципы урегулирования педагогического конфликта. Психологический климат группы как фактор успешного преодоления конфликта. Современная программа обучения учителей и учащихся миролюбивому взаимодействию.

Литература:

1. Анцупов, А.Я., Шипилов, А.И. Конфликтология /А.Я.Анцупов, А.И.Шипилов.- М.:наука.-1999.-284 с.
2. Гришина, Н.В. Психология конфликтов. 2 –е изд. / Н.В.Гришина. – СПб: Питер, 2008. – 464 с.
3. Журавлев, В.И. Основы педагогической конфликтологии / В.И. Журавлев. – М.: «Академия», 1996. – 388 с.
4. Конфликтология: Хрестоматия. Учеб.-метод. пособие / Сост. Н.И. Леонов. – М-Воронеж, 2002. – 448 с.
5. Финькевич, Л.В. Конфликтология: учеб.-метод. пособие. – Мн.: БГПУ, 2001. – 31 с.

ТЕМА 3.4: Конфликт в служебных отношениях.

Феноменология служебного конфликта. Социальный, социально-психологический и психологические подходы к пониманию служебного конфликта. Объективные и субъективные факторы служебного конфликта. Социально-психологическая типология служебных конфликтов: конфликты как реакция на препятствия к достижению основных целей трудовой деятельности; конфликты как реакция на препятствия к достижению личных целей сотрудников; конфликты как результат восприятия и оценки поведения сотрудниками друг друга; сугубо личные конфликты. Проблема несовместимости и ее влияние на эмоционально-психологический климат коллектива.

Вертикальные, горизонтальные и смешанные конфликты в организации. Их причины, условия предупреждения, методы конструктивного управления. Организационные методы управления служебным конфликтом. Деловые встречи, споры, собрания как эффективные способы разрешения конфликтов. Этика делового общения.

Источники и причины служебных конфликтов (групповых, межгрупповых, группы и личности). Взаимосвязь внутриличностного, межличностного и группового конфликтов. Методы управления служебными конфликтами.

Типология эффективного (неконфликтного) и неэффективного (конфликтного) руководства коллективом. Эффективные типы поведения руководителя в служебном конфликте. Влияние конфликта на персонал; профилактика служебных конфликтов. Современные программы эффективного сотрудничества и деловых взаимоотношений.

Содержание основных современных программ эффективного сотрудничества деловых взаимоотношениях. Основные методы и ранняя диагностика конфликтов служебных отношений.

Литература:

1. Анцупов, А.Я., Шипилов, А.И. Конфликтология /А.Я.Анцупов, А.И.Шипилов.- М.:наука.-1999.-284 с.
2. Гришина, Н.В. Психология конфликтов. 2 –е изд. / Н.В.Гришина. – СПб: Питер, 2008. – 464 с.
3. Конфликтология: Хрестоматия. Учеб.-метод. пособие / Сост. Н.И. Леонов. – М-Воронеж, 2002. – 448 с.
4. Финькевич, Л.В. Конфликтология: учеб.-метод. пособие. – Мн.: БГПУ, 2001. – 31 с.

РАЗДЕЛ 4. РАЗРЕШЕНИЕ И ПРОФИЛАКТИКА КОНФЛИКТА

ТЕМА 4.1:Психологическая готовность к разрешению конфликта.

Психологическая готовность к разрешению конфликта – ключевой фактор, определяющий исход конфликта, характер его разрешения. Психологические барьеры формирования готовности к разрешению конфликта. Психологические механизмы развития готовности к разрешению конфликта: установка на признание в другом позитивных намерений; анализ собственной позиции и признание своей вины в возникновении конфликта; конструктивный, созидательный стиль личности; устранение эмоциональных дистракций когнитивной деятельности и поведения.

Условия формирования готовности к разрешению конфликта: отказ от обвинительности в адрес другого конфликтанта; осознание механизмов психологической защиты; использование конструктивных моделей общения и поведения; самоанализ (подавленные потребности, неразрешенные проблемы прошлого, неприемлемые «теневые» качества своего Я).

Формирование психологической готовности к разрешению конфликта у другого конфликтанта.

Коммуникативная компетентность и социальная креативность – условия предупреждения конфликтного взаимодействия.

Виды и структура коммуникативной компетентности.

Социальный интеллект как устойчивая, основанная на специфике мыслительных процессов, аффективного реагирования и социального опыта способность понимать самого себя, других, их взаимоотношения и прогнозировать межличностные события. Сензитивность, эмпатия - условия развития социального интеллекта. «Социальный интеллект как «дальновидность в межличностных отношениях» (Э. Торндайк).

Источники коммуникативной компетентности: жизненный опыт, общая эрудиция, искусство, научные социальные методы (дискуссионные, игровые,

социально-психологический тренинг). Понятие об обратной связи и ее роли в развитии коммуникативной компетентности личности.

Понятие о социальной креативности личности. Социальная ригидность как конфликтоген. Условия развития социальной креативности.

Особенности влияния личностных переменных на формирование психологической готовности к разрешению конфликта. Использование метода логотерапии для развития психологической готовности к разрешению конфликтного взаимодействия. Использование интерактивных методов в формировании психологической готовности к разрешению конфликта.

Литература:

1. Анцупов, А.Я., Шипилов, А.И. Конфликтология /А.Я.Анцупов, А.И.Шипилов.- М.:наука.-1999.-284 с.
2. Гришина, Н.В. Психология конфликтов. 2 –е изд. / Н.В.Гришина. – СПб: Питер, 2008. – 464 с.
3. Конфликтология: Хрестоматия. Учеб.-метод. пособие / Сост. Н.И. Леонов. – М-Воронеж, 2002. – 448 с.
4. Финькевич, Л.В. Конфликтология: учеб.-метод. пособие. – Мн.: БГПУ, 2001. – 31 с.

ТЕМА 4.2: Основные стратегии разрешения конфликта.

Основные классификации стратеги разрешения конфликтов (Х. Корнелиус, Ш. Фэйр; Томаса – Килмена; Левина; Паркер).

Основы стратегии «выиграть-выиграть». Эффективность данного стиля в управлении конфликта. Творческий подход к выбору стратегии. Условия превращения конфликта в ситуацию открытия новых возможностей.

Стратегия «выиграть – проиграть»: исторические корни и сущность. Ситуации эффективного использования стратегии. Негативные последствия использования данной стратегии поведения.

Стратегия «замораживания» конфликта. Положительные и негативные последствия ее использования. Ситуации целесообразного использования стратегии «замораживания» конфликта.

Литература:

1. Анцупов, А.Я., Шипилов, А.И. Конфликтология /А.Я.Анцупов, А.И.Шипилов.- М.:наука.-1999.-284 с.
2. Гришина, Н.В. Психология конфликтов. 2 –е изд. / Н.В.Гришина. – СПб: Питер, 2008. – 464 с.
3. Конфликтология: Хрестоматия. Учеб.-метод. пособие / Сост. Н.И. Леонов. – М-Воронеж, 2002. – 448 с.
4. Финькевич, Л.В. Конфликтология: учеб.-метод. пособие. – Мн.: БГПУ, 2001. – 31 с.

ТЕМА 4.3: Методы разрешения конфликта

Детерминация методов разрешения конфликта выбранной стратегией. Исторически сложившиеся в человеческом обществе методы разрешения конфликта: экономическое подавление, войны. Их последствия.

Метод разрешения конфликта «Рациональный-интуитивный» (Дж. Скотта). Техники контроля эмоциональной сферы в конфликте, использование разума и интуиции в распознавании причин конфликта и выработке идей его конструктивного разрешения. Техники преодоления барьеров общения.

Метод разрешения конфликта «Картография» (Х. Корнелиус, Ш. Фэйр).

Метод картографии конфликта Сферы использования метода, его сущность, техника использования.

Основные методы урегулирования служебных конфликтов, их сущность и метод применения.

Метод принципиальных переговоров (Р. Фишер, У. Юри). Сущность метода и его основные принципы. Дифференциация «позиционного торга» и «принципиальных переговоров». Организационные методы разрешения конфликта. Психологическая оценка их эффективности.

Посредничество как модель урегулирования конфликтного взаимодействия, сущность метода и техника его использования.

Литература:

1. Анцупов, А.Я., Шипилов, А.И. Конфликтология /А.Я.Анцупов, А.И.Шипилов.- М.:наука.-1999.-284 с.
2. Гришина, Н.В. Психология конфликтов. 2 –е изд. / Н.В.Гришина. – СПб: Питер, 2008. – 464 с.
3. Конфликтология: Хрестоматия. Учеб.-метод. пособие / Сост. Н.И. Леонов. – М-Воронеж, 2002. – 448 с.
4. Финькевич, Л.В. Конфликтология: учеб.-метод. пособие. – Мн.: БГПУ, 2001. – 31 с.

РАЗДЕЛ 5. ТРЕНИНГ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ

ТЕМА 5.1: Введение. Творческий подход к конфликту.

Активизация и развитие навыков конструктивного взаимодействия в группе, формирование творческого подхода в решении трудных ситуаций.

Выработка правил межличностного взаимодействия в группе.

Определение основных направлений работы группы.

Формирование творческих откликов по преодолению проблем через конкретные задачи в ситуациях.

Формирование коммуникативных умений.

Литература:

1. Бондура, Н.М. Конфликтология / Н.М. Бондура, В.А. Друзь. – Ростов-н/Д, 1997 – 354 с.
2. Корнелиус, Х. Выиграть может каждый. Как разрешать конфликты / Х. Корнелиус, Ш. Фэйр. – М.: Стрингер, 1992. – 192 с.
3. Левин, К. Разрешение социальных конфликтов / К. Левин. – СПб: «Речь», 2000. – 408 с.
4. Петровская, Л.А. Коммуникативная компетентность личности: социально-психологический тренинг / Л.А. Петровская. – М.: Мир, 1991. – 134 с.
5. Фишер, Р. Путь к согласию, или переговоры без поражения / Р. Фишер, У. Юри. – М.: Наука, 1992. – 156 с.

ТЕМА 5.2: Управление эмоциями в конфликте.

Активизация развития навыков управления эмоциями и эмоциональными состояниями.

Формирование умений, позволяющих не блокировать эмпатию в межличностных отношениях.

Осознание переживаний и существующих различий между внутренним «Я» и ролевым поведением личности.

Формирование умений не использовать конфликтогены в различных жизненных ситуациях.

Формирование эмоционального восприятия информации в конфликте.

Формирование умений принятия чувств человека в конфликте.

Литература:

1. Бондура, Н.М. Конфликтология / Н.М. Бондура, В.А. Друзь. – Ростов-н/Д, 1997 – 354 с.
2. Корнелиус, Х. Выиграть может каждый. Как разрешать конфликты / Х. Корнелиус, Ш. Фэйр. – М.: Стрингер, 1992. – 192 с.
3. Левин, К. Разрешение социальных конфликтов / К. Левин. – СПб: «Речь», 2000. – 408 с.
4. Петровская, Л.А. Коммуникативная компетентность личности: социально-психологический тренинг / Л.А. Петровская. – М.: Мир, 1991. – 134 с.
5. Фишер, Р. Путь к согласию, или переговоры без поражения / Р. Фишер, У. Юри. – М.: Наука, 1992. – 156 с.

ТЕМА 5.3: Стили поведения в конфликте. Совместная власть.

Формирование навыков использования различных стилей и стратегий поведения личности в конфликте.

Формирование умений использовать «Я» - высказывания.

Формирование умений использовать различные стратегии поведения в конфликте.

Формирование умений оценивать различные формы поведения в конфликте.

Формирование умений влиять на других в общении.

Формирование умений сотрудничества в конфликтных ситуациях.

Литература:

1. Бондура, Н.М. Конфликтология / Н.М. Бондура, В.А. Друзь. – Ростов-н/Д, 1997 – 354 с.
2. Корнелиус, Х. Выиграть может каждый. Как разрешать конфликты / Х. Корнелиус, Ш. Фэйр. – М.: Стрингер, 1992. – 192 с.
3. Левин, К. Разрешение социальных конфликтов / К. Левин. – СПб: «Речь», 2000. – 408 с.
4. Петровская, Л.А. Коммуникативная компетентность личности: социально-психологический тренинг / Л.А. Петровская. – М.: Мир, 1991. – 134 с.
5. Фишер, Р. Путь к согласию, или переговоры без поражения / Р. Фишер, У. Юри. – М.: Наука, 1992. – 156 с.

ТЕМА 5.4: Картография конфликта и разработка альтернатив.

Формирование умений по использованию метода картографии конфликта.

Развитие умений психологической готовности разрешения конфликта.

Формирование умений разрабатывать генератор альтернатив в ситуации конфликта.

Формирование умений использования графического изображения конфликта.

Литература:

1. Бондура, Н.М. Конфликтология / Н.М. Бондура, В.А. Друзь. – Ростов-н/Д, 1997 – 354 с.
2. Корнелиус, Х. Выиграть может каждый. Как разрешать конфликты / Х. Корнелиус, Ш. Фэйр. – М.: Стрингер, 1992. – 192 с.
3. Левин, К. Разрешение социальных конфликтов / К. Левин. – СПб: «Речь», 2000. – 408 с.
4. Петровская, Л.А. Коммуникативная компетентность личности: социально-психологический тренинг / Л.А. Петровская. – М.: Мир, 1991. – 134 с.
5. Фишер, Р. Путь к согласию, или переговоры без поражения / Р. Фишер, У. Юри. – М.: Наука, 1992. – 156 с.

ТЕМА 5.5: Переговоры.

Активизировать и развивать навыки конструктивного решения конфликтных ситуаций с помощью метода «Переговоров».

Развитие умений задавать вопросы.

Развитие умений раскрывать свою тактику поведения.

Развитие умений менять свои решения в ходе переговоров.

Развитие умений соглашаться и обсуждать проблему.

Формирование умений использовать техники: юмор и т.д.

Формирование умений ведения дискуссии.

Формирование умений придерживаться своих целей и целей оппонентов по ситуации с использованием обратной связи.

Формирование умений анализа выхода из конфликта и принятие совместных решений в конфликте.

Литература:

1. Бондура, Н.М. Конфликтология / Н.М. Бондура, В.А. Друзь. – Ростов-н/Д, 1997 – 354 с.
2. Корнелиус, Х. Выиграть может каждый. Как разрешать конфликты / Х. Корнелиус, Ш. Фэйр. – М.: Стрингер, 1992. – 192 с.
3. Левин, К. Разрешение социальных конфликтов / К. Левин. – СПб: «Речь», 2000. – 408 с.
4. Петровская, Л.А. Коммуникативная компетентность личности: социально-психологический тренинг / Л.А. Петровская. – М.: Мир, 1991. – 134 с.
5. Фишер, Р. Путь к согласию, или переговоры без поражения / Р. Фишер, У. Юри. – М.: Наука, 1992. – 156 с.

ТЕМА 5.6: Медиаторство.

Активизировать и развивать навыки конструктивного решения конфликтных ситуаций с помощью метода «Медиаторства».

Формирование умений посредничества.

Формирование умений применения на практике приемов по разрешению конфликтов с помощью метода «Медиаторства».

Формирование умений оказания последовательной психологической помощи клиенту.

Формирование умений использования правил и прав посредника в консультировании.

Формирование умений контроля, организации и проведения процесса медиаторства.

Литература:

1. Бондура, Н.М. Конфликтология / Н.М. Бондура, В.А. Друзь. – Ростов-н/Д, 1997 – 354 с.
2. Корнелиус, Х. Выиграть может каждый. Как разрешать конфликты / Х. Корнелиус, Ш. Фэйр. – М.: Стрингер, 1992. – 192 с.
3. Левин, К. Разрешение социальных конфликтов / К. Левин. – СПб: «Речь», 2000. – 408 с.
4. Петровская, Л.А. Коммуникативная компетентность личности: социально-психологический тренинг / Л.А. Петровская. – М.: Мир, 1991. – 134 с.

2. ПРАКТИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ

Практические занятия «Конфликтология»

ТЕМА: «Предмет, современное состояние, цели и задачи. Конфликтолог – квалификационная характеристика, функции»

1. Становление конфликтологии как отрасли научного знания: теоретические и социально- исторические предпосылки.
2. Предмет конфликтологии и его содержание. Задачи конфликтологии.
3. Основные функции психолога-конфликтолога.

ТЕМА: «Виды конфликтов»

1. Понятие о зонах разногласия в социальных конфликтах.
2. Мотивация конфликтных ситуаций и виды конфликтов.
3. Конфликты групп и больших социальных общностей.
4. Конфликтная личность в группе. Классификации конфликтных личностей. Синтонное взаимодействие.

ТЕМА: «Психология семейного конфликта»

1. Психологические предпосылки семейных конфликтов.
2. Виды семейных конфликтов.
3. Причины конфликтов в супружеской паре.
4. Методы психологической коррекции и разрешения супружеских конфликтов.
5. Семейный конфликт и развитие личности ребенка.
6. Типы семейных нарушений как факторы аномального кризиса ребенка.
7. Детско-родительский конфликт как пусковой механизм нарушений поведения ребенка.

ТЕМА: «Педагогический конфликт»

1. Виды конфликтов в системе педагогического взаимодействия и их специфика.
 - Дошкольное детство;
 - Младший школьный возраст;
 - Подростковый возраст;
 - Юношеский возраст.
2. Условия оптимизации педагогического взаимодействия.
3. Принципы разрешения педагогического конфликта.

ТЕМА: «Конфликт в служебных отношениях»

1. Служебные конфликты и их последствия.
2. Виды служебных конфликтов.
3. Причины служебных конфликтов.

4. Типы эффективных и неэффективных руководителей.
5. Современные методы разрешения служебных конфликтов.

ТЕМА: «Психологическая готовность к разрешению конфликта»

1. Сущность психологической готовности личности к разрешению конфликта.
2. Условия развития психологической готовности к разрешению конфликта.

ТЕМА: «Основные стратегии разрешения конфликта»

1. Понятие о стратегиях разрешения конфликта.
2. Характеристики стратегий разрешения конфликта: «выиграть – выиграть», «выиграть - проиграть», «замораживания конфликта».

ТЕМА: «Методы разрешения конфликта»

1. Метод разрешения конфликта «Рациональный – интуитивный» (Дж. Скотта).
2. Метод разрешения конфликта «Картография» (Х. Корнелиус, Ш. Фэйр).
3. Структурно-организационные методы разрешения конфликтов.
4. Метод «Прямые переговоры»
5. Метод «Медиации».

ЛАБОРАТОРНЫЕ ЗАНЯТИЯ

«Конфликтология»

Тема: «Поведение личности в конфликте» (2 часа)

Цель: Формировать систему знаний, умений, навыков по использованию и назначению диагностических методик

1. Методика диагностики индивидуального стиля в конфликте Томаса – Килмена.
2. Методика «определения конфликтности личности» А. Розановой.

Задачи:

1. Использовать инструментарий по изучению индивидуального стиля личности в конфликте (Томаса – Килмена), определения конфликтности личности (А. Розанова).
2. Организовывать и проводить диагностическое исследование.
3. Обрабатывать и интерпретировать полученные эмпирические данные исследования.
4. Объяснять и прогнозировать поведение личности в конфликтной ситуации на основе полученных данных исследования.

Материалы: Бланки для диагностического обследования, диагностические методики.

Ход занятия:

1. Создать бланки опроса по методикам изучения индивидуального стиля личности в конфликте и конфликтности личности.
 2. Организовать и провести диагностическое исследование.
 3. Осуществить интерпретацию исследовательских данных по методикам Томаса – Килмена и А. Розановой.
 4. Охарактеризовать поведение личности в конфликтной ситуации на основании эмпирических данных исследования.
 5. Обсудить эффективность использования диагностических методик
- Компетенции, приобретенные на лабораторном занятии: умения использовать диагностические методики по определению индивидуального стиля личности в конфликте и конфликтности личности, обосновывать результаты исследования.

В ходе лабораторной работы формируются
умения и навыки: организации и проведения диагностического исследования, разработки бланковой документации, интерпретации и объяснение поведения личности в конфликтной ситуации.

Тема: «Поведение личности в конфликте» (2 часа)

Форма контроля: лабораторный отчет.

Цель: Формировать систему знаний, умений, навыков по использованию и назначению диагностических методик

1. Ситуационный метод исследования конфликта А.Я. Анцупова.

Задачи:

1. Использовать инструментарий по изучению поведения личности в конфликте (А.Я. Анцупов).
2. Организовывать и проводить диагностическое исследование по выявлению конфликта между руководителями.
3. Обрабатывать и интерпретировать полученные эмпирические данные исследования.
4. Объяснять и прогнозировать поведение личности в конфликтной ситуации на основе полученных данных исследования.

Материалы: Бланки для диагностического обследования, диагностические методики.

Ход занятия:

1. Изучить бланки опроса по методикам изучения поведения руководителя в конфликте.
2. Организовать и провести диагностическое исследование.
3. Осуществить интерпретацию исследовательских данных.
4. Охарактеризовать поведение руководителя в конфликтной ситуации на основании эмпирических данных исследования.
5. Обсудить эффективность использования диагностической методики и ситуационного метода (А.Я. Анцупов).

Компетенции, приобретенные на лабораторном занятии: умения использовать ситуативный метод изучения поведения руководителя в конфликтной ситуации, обосновывать результаты исследования.

В ходе лабораторной работы формируются

умения и навыки: организации и проведения диагностического исследования, разработки бланковой документации, интерпретации и объяснение поведения личности в конфликтной ситуации.

Форма контроля: лабораторный отчет.

ПЛАН УСРС **«Конфликтология»**

Тема: Предмет, современное состояние, цели и задачи конфликтологии.

Становление конфликтологии как отрасли научного знания: теоретические и социально-исторические предпосылки.

Создание мультимедийного проекта содержания лекции. Литература: основная: № 1, 2, 4; дополнительная: № 2, 3, 5, 8, 9.

Форма контроля: презентации на семинарских занятиях.

Тема: Феноменология конфликта.

Понятие «конфликт» в современном научном знании. Основные категории проблемного поля описания конфликтов.

Разработка программы обучающего семинара. Литература: основная: № 1, 2, 3, 4; дополнительная: № 2, 15.

Форма контроля: Обсуждение.

Тема: Поведение личности в конфликте

Методы психологической коррекции индивидуального стиля поведения.

Разработка конспекта лекции по синтонному взаимодействию. Литература: основная: № 1, 2, 4; дополнительная: № 1, 17.

Форма контроля: Обсуждение.

Тема: Психология семейного конфликта.

Семейный конфликт и развитие личности ребенка.

Аналитический обзор книги «Конфликты детской души» К. Юнга. Литература: Юнг К., Конфликты детской души – М.: Канон, 1997.–332с.

Форма контроля: конспект.

Тема: Педагогический конфликт

Условия оптимизации педагогического взаимодействия.

Анализ статьи М. М. Рыбаковой «Особенности педагогических конфликтов». Литература: Рыбакова М.М. Конфликт и взаимодействия в педагогическом процессе. – М., 1991.

Форма контроля: конспект.

ЛАБОРАТОРНЫЕ ЗАНЯТИЯ

«Тренинг разрешения конфликтов»

Тема: « Введение. Творческий подход к конфликту»

- 1.Выработка правил межличностного взаимодействия в группе.
- 2.Определение основных направлений работы группы.
- 3.Формирование творческих откликов по преодолению проблем через конкретные задачи.
- 4.Формирование коммуникативных умений.

Тема: «Управление эмоциями в конфликте»

- 1.Формирование умений, позволяющих не блокировать эмпатию.
- 2.Осознание переживаний существующих различий между внутренним «Я» и ролевым поведением.
- 3.Формирование умений не использовать конфликтогены.
- 4.Формирование эмоционального восприятия информации.
- 5.Формирование умений по принятии чувств другого человека.

Тема: «Стили поведения в конфликте. Совместная власть»

- 1.Формирование умений использовать «Я» - высказывания.
- 2.Формирование умений использовать различные стратегии поведения в конфликте.
- 3.Формирование умений оценивать различные формы поведения в конфликте.
- 4.Формирование умений влиять на других в общении.
5. Формирование умений сотрудничества.

Тема: « Картография конфликта и разработка альтернатив»

- 1.Развитие умений психологической готовности разрешения конфликта.
- 2.Формирование умений разрабатывать генератор альтернатив.
- 3.Формирование умений использовать метод картографии в различных трудных ситуациях.

Тема: « Переговоры»

1. Развитие умений задавать вопросы.
2. Развитие умений раскрывать свою тактику поведения.
3. Развитие умений менять свои решения в ходе переговоров.
4. Развитие умений соглашаться и обсуждать проблему.
5. Формирование умений использовать техники: юмор и т.д.
6. Формирование умений ведения дискуссий.
7. Формирование умений придерживаться своих целей и целей собеседников по ситуации с использованием обратной связи.
8. Формирование умений анализа выхода из конфликта и принятия решений в

Тема: « Посредничество»

1. Формирование умений посредничества.
2. Формирование умений применять на практике приемы по разрешению конфликтов.
3. Формирование умений оказания последовательной психологической помощи клиенту.
4. Формирование умений использовать правила и права посредника в консультировании.
5. Формирование умений контроля, организации и проведения медиаторства.

Лабораторные занятия проводятся в форме психологического тренинга. Студенты разрабатывают программу тренинга и во время проведения лабораторных занятий ассистируют преподавателю.

Литература:

1. Дж. Гр. Скотт. Конфликты и пути их преодоления. – К., Внешторгиздат, 1991
2. Бондура А.В. Друзь. Конфликтология. 1997г.
3. Тостев А.А. и др. На путях становления отечественной конфликтологии \ Психологический журнал, 1996 № 2 т. 17.
4. Самоукина Н.В. Игры в школе и дома. – М., 1995 г.
5. Скотт Дж. Конфликты и пути их преодоления Т. 1. 1991, ч. 2, 1997 г.
6. Козлов Н. Лучшие психологические игры и упражнения. – М., 1997 г.
7. Эйдемиллер Э. Юстицкий В. Семейная психотерапия. – Л., 1990 г.
8. Делис Д. Парадокс страсти. – М., 1995 г.
9. Розанова Н. Психология управления. – М., 1996-1997 г.
10. Психология управления для высшего управленческого персонала. 1995 г.
11. Роберт М., Тильман Ф. Психология индивида и группы. 1998 г.
12. Рояк А.А. Психологический конфликт в группе детского сада. – М., 1991г
13. Альберти Р.Э., Эммонс М.Л. Самоутверждающее поведение. Распрямись! Выскажись! Возрази! / Пер. с англ. СПб., 1998.

14. Ассаджолли Роберто. Психосинтез: теория и практика. М., 1994.
15. Зимбардо Ф. Застенчивость. / Пер. с англ. М., 1991.
16. Киппер Д. Клиническиеролевые игры и психодрама М., 1993.
17. Рейнуотер Дж. Это в ваших силах. Как стать собственным психотерапевтом: Пер. с англ. М., 1992.
18. Роджер К. О групповой психотерапии. М., 1993.
19. Рудестам К. Групповая психотерапия. М., 1993.
20. Столяренко Л.Д. Основы психологии. Ростов н/Д., 1996. С. 681.
21. Фопель К. Психологические группы: рабочие материалы для ведущего: Практическое пособие /Пер. с нем. М., 1999.
22. Александров А.А. Современная психотерапия. СПб., 1997.
23. Берн Э. Лидер и группа. О структуре и динамике организаций и групп. Екатеринбург, 2000.
24. Большаков В. Ю. Психотренинг. СПб., 1996.
25. Брински Б. Гештальт-терапия. Методическое пособие к семинарам. СПб., 1996.
26. Вачков И.В. Основы технологии группового тренинга. М. 1999.
27. Гаджиева Н.М., Никитина Н.Н., Кислинская Н.В. Основы самосовершенствования: тренинг самосознания. Екатеринбург, 1998.
28. Григорьева Т.Г. Основы конструктивного общения. Практикум. Новосибирск: Изд-во Новосиб. Ун-та; М., 1997.

3. РАЗДЕЛ КОНТРОЛЯ ЗНАНИЙ

Вопросы к экзамену «Конфлитология»

1. Конфликтология: предмет и содержание, современное состояние и задачи. Функции конфликтолога.
2. Феноменология конфликта. Структура конфликта.
3. Источники конфликтов и зоны разногласий.
4. Мотивационная основа конфликта.
5. Виды конфликтов.
6. Понятие о служебном конфликте. Факторы служебного конфликта.
7. Психологическая характеристика конструктивного конфликта.
8. Психологическая характеристика деструктивного конфликта.
9. Роли личности в группе. Ролевой конфликт.
10. Этапы развития конфликта.
11. Основные стратегии разрешения конфликта.
12. Проблема совместимости и конфликта.
13. Последствия служебного конфликта. Отклонение в поведении сотрудников в конфликтных ситуациях.
14. Типы эффективного и конфликтного руководства.
15. Этика деловой коммуникации как условие предупреждения конфликта.
16. Формы разрешения служебных конфликтов (деловые встречи, споры, совещания).
17. Метод принципиальных переговоров в современной конфликтологии.
18. Метод картографии в конфликтологии.
19. Структурно-организационные методы в разрешении служебных конфликтов.
20. Конфликтные личности. Условия синтонного взаимодействия с конфликтными людьми.
21. Барьеры общения как фактор межличностного конфликта.
22. Понятие о коммуникативной компетентности, обратной связи и их роли в конструктивном взаимодействии людей.
23. Психологический смысл творческого подхода к разрешению конфликтов.
24. Психологический конфликт и динамика группы.
25. Межличностный конфликт в подростковом обществе “трудные дети”. Типы поведенческих реакций подростков в конфликте.
26. Особенности психологического конфликта в юношеском возрасте.

27. Психологический конфликт в группе детского сада. Виды, симптоматика, этапы развития.
28. Диагностика и коррекция конфликтов в «мотивах» в дошкольном возрасте.
29. Диагностика и коррекция конфликтов в «операциях» в дошкольном возрасте.
30. Понятие о внутриличностном конфликте.
31. Индивидуальный стиль поведения личности в конфликте.
32. Психологическая готовность к разрешению конфликта.
33. Конфликт в супружеской паре. Симптоматика конфликта.
34. Семейный конфликт. Виды и факторы эскалации.
35. Психологическая диагностика и коррекция дисбаланса взаимоотношений в супружеской паре.
36. Проблема совместимости в брачно- семейных отношениях.
37. Нарушения семейной ситуации как конфликт.
38. Психологический конфликт в детско- родительских отношениях.
39. Семейный конфликт и развитие «Я- концепции» ребенка.
40. Поведенческие и личностные отклонения в развитии ребенка как реакция на семейный конфликт.
41. Семейный конфликт как фактор психосоматических нарушений у детей.
42. Психологический конфликт в системе педагогического взаимодействия. Типы педагогических конфликтов.
43. Конфликты педагогического взаимодействия с подростками. Пути предупреждения.
44. Конфликты педагогического взаимодействия со старшими школьниками. Пути предупреждения.
45. Пути психологической коррекции педагогического конфликта. Предупреждение «эффекта Пигмалиона».
46. Эмоционально- психологический климат педагогического коллектива.
47. Анализ современных конфликтологических программ.
48. Использование активных методов социально- психологической работы для развития готовности личности к синтонному взаимодействию.
49. Рационально – интуитивный метод разрешения конфликтов.
50. Анализ конфликтных ситуаций педагогического взаимодействия с детьми младшего школьного возраста.
51. Понятие о педагогическом конфликте. Принципы управления педагогическим конфликтом.
52. Личностные переменные индивидуального стиля поведения в конфликте.

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ РЕЗУЛЬТАТОВ УЧЕБНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

10 (десять) баллов, зачтено:

систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам учебной программы учреждения высшего образования по учебной дисциплине, а также по основным вопросам, выходящим за ее пределы;

точное использование научной терминологии (в том числе на иностранном языке), грамотное, логически правильное изложение ответа на вопросы;

безупречное владение инструментарием учебной дисциплины, умение его эффективно использовать в постановке и решении научных и профессиональных задач;

выраженная способность самостоятельно и творчески решать сложные проблемы в нестандартной ситуации;

полное и глубокое усвоение основной и дополнительной литературы, по изучаемой учебной дисциплине;

умение свободно ориентироваться в теориях, концепциях и направлениях по изучаемой учебной дисциплине и давать им аналитическую оценку, использовать научные достижения других дисциплин;

творческая самостоятельная работа на практических, лабораторных занятиях, активное творческое участие в групповых обсуждениях, высокий уровень культуры исполнения заданий.

9 (девять) баллов, зачтено:

систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам учебной программы учреждения высшего образования по учебной дисциплине;

точное использование научной терминологии (в том числе на иностранном языке), грамотное, логически правильное изложение ответа на вопросы;

владение инструментарием учебной дисциплины, умение его эффективно использовать в постановке и решении научных и профессиональных задач;

способность самостоятельно и творчески решать сложные проблемы в нестандартной ситуации в рамках учебной программы учреждения высшего образования по учебной дисциплине;

полное усвоение основной и дополнительной литературы, рекомендованной учебной программой учреждения высшего образования по учебной дисциплине;

умение ориентироваться в теориях, концепциях и направлениях по изучаемой учебной дисциплине и давать им аналитическую оценку;

систематическая, активная самостоятельная работа на практических, лабораторных занятиях, творческое участие в групповых обсуждениях, высокий уровень культуры исполнения заданий.

8 (восемь) баллов, зачтено:

систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам учебной программы учреждения высшего образования по учебной дисциплине в объеме учебной программы учреждения высшего образования по учебной дисциплине;

использование научной терминологии (в том числе на иностранном языке), грамотное, логически правильное изложение ответа на вопросы, умение делать обоснованные выводы и обобщения;

владение инструментарием учебной дисциплины (методами комплексного анализа, техникой информационных технологий), умение его использовать в постановке и решении научных и профессиональных задач;

способность самостоятельно решать сложные проблемы в рамках учебной программы учреждения высшего образования по учебной дисциплине;

усвоение основной и дополнительной литературы, рекомендованной учебной программой учреждения высшего образования по учебной дисциплине;

умение ориентироваться в теориях, концепциях и направлениях по изучаемой учебной дисциплине и давать им аналитическую оценку;

активная самостоятельная работа на практических, лабораторных занятиях, систематическое участие в групповых обсуждениях, высокий уровень культуры исполнения заданий.

7 (семь) баллов, зачтено:

систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам учебной программы учреждения высшего образования по учебной дисциплине;

использование научной терминологии (в том числе на иностранном языке), грамотное, логически правильное изложение ответа на вопросы, умение делать обоснованные выводы и обобщения;

владение инструментарием учебной дисциплины, умение его использовать в постановке и решении научных и профессиональных задач;

свободное владение типовыми решениями в рамках учебной программы учреждения высшего образования по учебной дисциплине усвоение основной и дополнительной литературы, рекомендованной учебной программой учреждения высшего образования по учебной дисциплине;

умение ориентироваться в основных теориях, концепциях и направлениях по изучаемой учебной дисциплине и давать им аналитическую оценку;

самостоятельная работа на практических, лабораторных занятиях, участие в групповых обсуждениях, высокий уровень культуры исполнения заданий.

6 (шесть) баллов, зачтено:

достаточно полные и систематизированные знания в объеме учебной программы учреждения высшего образования по учебной дисциплине;

использование необходимой научной терминологии, грамотное, логически правильное изложение ответа на вопросы, умение делать обобщения и обоснованные выводы;

владение инструментарием учебной дисциплины, умение его использовать в решении учебных и профессиональных задач;

способность самостоятельно применять типовые решения в рамках учебной программы учреждения высшего образования по учебной дисциплине;

усвоение основной литературы, рекомендованной учебной программой учреждения высшего образования по учебной дисциплине;

умение ориентироваться в базовых теориях, концепциях и направлениях по изучаемой дисциплине и давать им сравнительную оценку;

активная самостоятельная работа на практических, лабораторных занятиях, периодическое участие в групповых обсуждениях, высокий уровень культуры исполнения заданий.

5 (пять) баллов, зачтено:

достаточные знания в объеме учебной программы учреждения высшего образования по учебной дисциплине;

использование научной терминологии, грамотное, логически правильное изложение ответа на вопросы, умение делать выводы;

владение инструментарием учебной дисциплины, умение его использовать в решении учебных и профессиональных задач;

способность самостоятельно применять типовые решения в рамках учебной программы учреждения высшего образования по учебной дисциплине;

усвоение основной литературы, рекомендованной учебной программой учреждения высшего образования по учебной дисциплине;

умение ориентироваться в базовых теориях, концепциях и направлениях по изучаемой учебной дисциплине и давать им сравнительную оценку;

самостоятельная работа на практических, лабораторных занятиях, фрагментарное участие в групповых обсуждениях, достаточный уровень культуры исполнения заданий.

4 (четыре) балла, зачтено:

достаточный объем знаний в рамках образовательного стандарта высшего образования;

усвоение основной литературы, рекомендованной учебной программой учреждения высшего образования по учебной дисциплине;

использование научной терминологии, логическое изложение ответа на вопросы, умение делать выводы без существенных ошибок;

владение инструментарием учебной дисциплины, умение его использовать в решении стандартных (типовых) задач;

умение под руководством преподавателя решать стандартные (типовые) задачи;

умение ориентироваться в основных теориях, концепциях и направлениях по изучаемой учебной дисциплине и давать им оценку;

работа под руководством преподавателя на практических, лабораторных занятиях, допустимый уровень культуры исполнения заданий.

3 (три) балла, не зачтено:

недостаточно полный объем знаний в рамках образовательного стандарта высшего образования;

знание части основной литературы, рекомендованной учебной программой учреждения высшего образования по учебной дисциплине;

использование научной терминологии, изложение ответа на вопросы с существенными, логическими ошибками;

слабое владение инструментарием учебной дисциплины, некомпетентность в решении стандартных (типовых) задач;

неумение ориентироваться в основных теориях, концепциях и направлениях изучаемой учебной дисциплины;

пассивность на практических и лабораторных занятиях, низкий уровень культуры исполнения заданий.

2 (два) балла, не зачтено:

фрагментарные знания в рамках образовательного стандарта высшего образования;

знания отдельных литературных источников, рекомендованных учебной программой учреждения высшего образования по учебной дисциплине;

неумение использовать научную терминологию учебной дисциплины, наличие в ответе грубых, логических ошибок;

пассивность на практических и лабораторных занятиях, низкий уровень культуры исполнения заданий.

1 (один) балл, не зачтено:

отсутствие знаний и (компетенций) в рамках образовательного стандарта высшего образования, отказ от ответа, неявка на аттестацию без уважительной причины.

4. ВСПОМОГАТЕЛЬНЫЙ РАЗДЕЛ

4.1. УЧЕБНАЯ ПРОГРАММА ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Конфликтология и тренинг разрешения конфликтов – раздел типовой учебной программы «Теория и методика профессиональной деятельности психолога». Это современные отрасли науки и социальной практики, которая соединяет в себе знания о природе, функциях, видах и методах разрешения конфликтов. Актуальность науки о конфликтах определяется неопровержимой значимостью решаемых задач: определение сущности конфликта, прогноз развития конфликтной ситуации, психологическая профилактика конфликта, определение конструктивной стратегии и тактики ее разрешения, а также методов урегулирования конфликтов.

Человечество достигло в настоящее время того уровня цивилизации, на котором стало возможным осознание необходимости оказания профессиональной помощи в разных видах конфликтов – политических, экономических, супружеских, педагогических и др. Это отразилось в создании и эффективной работе Европейской, Международной (более 114) ассоциаций конфликтологов. Проблемы конфликтов наиболее эффективно может решить конфликтолог. Он будет участвовать в переговорных прогнозах, консультировать стороны во всех видах на всех уровнях развития конфликта.

Конфликтолог – это квалифицированный специалист в области психологии, получивший специальную подготовку по конфликтологии.

Цель дисциплины – изучения учебной дисциплины заключается в формировании научных знаний о конфликте как социально-психологическом феномене, факторах его возникновения, методах конструктивного разрешения и эффективных стратегиях профилактики.

Задачи дисциплины:

1. Формирование системы знаний о конфликте, его природе, видах конфликтов, этапах развития, последствиях;
2. Формирование знаний о механизмах психологической готовности личности к разрешению конфликта;
3. Развитие практических умений диагностики конфликта;
4. Развитие представлений о функциях конфликтолога; современных программах эффективных тактик разрешения конфликта;
5. Развитие умений психологической коррекции конфликтного взаимодействия в семье, в системе предпринимательской деятельности, в педагогическом взаимодействии с использованием интерактивных методов обучения.

Решение выдвинутых задач осуществляется с помощью следующих методов и педагогических технологий: информационная технология, построение развивающего образовательного пространства, проектирование,

информационного поиска, активных методов психологического воздействия (дискуссия, деловая игра, фокус-группы), метод проблемного обучения, метод аналитического отчета, тренинг.

В результате изучения дисциплины студенты должны **знать**:

- основные научные категории конфликта в философской, социологической и психологической парадигме;
- структурные, динамические составляющие конфликта;
- источники конфликтов и зоны разногласий в системах социального взаимодействия.

В результате изучения дисциплины студенты должны **уметь**:

- выполнять анализ конфликтной ситуации и конфликтного взаимодействия;
- использовать наиболее эффективные методы по конструктивному разрешению конфликтов;
- осуществлять психодиагностическое консультирование;
- разрабатывать программы профилактики и урегулирования конфликтов.

В результате изучения дисциплины студенты должны **владеть**:

- современными методами и стратегиями урегулирования и разрешения конфликтного взаимодействия;
- осуществлять анализ конфликтной ситуации и конфликтного взаимодействия;
- реализовывать эффективные методы по конструктивному разрешению конфликтов;
- планировать психодиагностическое консультирование;
- реализовывать программы профилактики и урегулирования конфликтов.

Место дисциплины в системе гуманитарного образования. Настоящая программа направлена на решение задач, поставленных в соответствии с требованиями к обязательному уровню подготовки дипломированного специалиста.

Связь курса с другими дисциплинами: социальная психология, организационная психология, психология управления.

Требования к уровню освоения содержания дисциплины. В ходе изучения дисциплины «Теория и методика профессиональной деятельности психолога: конфликтология и тренинг разрешения конфликтов» студенты должны осуществлять психологическую помощь населению по конструктивному разрешению конфликтов.

Учебная дисциплина «Теория и методика профессиональной деятельности психолога» рассчитана на 242 часа, из них 108 часов аудиторных занятий, в том числе 44 часа лекций, 36 часов семинарских занятий, 28 часов лабораторных занятий.

Итоговая форма контроля – зачет, экзамен, включающий в себя теоретический вопрос.

ПРИМЕРНЫЙ ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

№	Наименование темы	Всего	Лекции	Семинарские	Лабораторные	УСРС
1.	Раздел: Введение в конфликтологию.					
	1.1 Предмет, современное состояние, цели и задачи. Конфликтолог – квалификационная характеристика, функции	6	2	2		2 лекция
2.	Раздел: Общая теория конфликта					
	2.1 Феноменология конфликта	6	4			2 семинар
	2.2 Виды конфликтов	8	4	4		
3.	Раздел: Психология конфликтного взаимодействия					
	3.1 Поведение личности в конфликте	10	4		4	2 лекция
	3.2 Психология семейного конфликта	10	4	4		2 семинар
	3.3 Педагогический конфликт	8	4	2		2 семинар
	3.4 Конфликт в служебных отношениях	10	4	6		
4.	Раздел: Разрешение и профилактика конфликта					
	4.1 Психологическая готовность личности к разрешению конфликта	7	4	3		
	4.2 Основные стратегии разрешения конфликта	7	4	3		
	4.3 Методы разрешения конфликта	12	6	6		
5.	Раздел: Тренинг разрешения конфликтов	24				
	5.1 Введение. Творческий подход к конфликту.				4	
	5.2 Управление эмоциями в конфликте.				4	
	5.3 Стили поведения в конфликте. Совместная власть.				4	
	5.4 Картография конфликта и разработка альтернатив.				4	
	5.5 Переговоры.				4	
	5.6 Медиаторство.				4	
Всего:		108	40	30	28	10

СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОГО МАТЕРИАЛА

РАЗДЕЛ 1.

ВВЕДЕНИЕ В КОНФЛИКТОЛОГИЮ

ТЕМА 1.1: Предмет, современное состояние, цели и задачи.

Конфликтолог – квалификационная характеристика, функции.

Интегральный характер конфликтологии как отрасли современного научного знания, изучающая закономерности формирования психологической культуры в решении конфликтных ситуаций. Философско-социологический подход к изучению конфликтов (К. Маркс, Г. Зиммель, Р. Дариндорф, Л. Козер). Психологические подходы к изучению конфликтов: сравнительный анализ (М. Дойч, К. Левин, М. Ширф).

История становления конфликтологии как науки. Возникновение первых центров конфликтологической экспертизы. Создание Академии мира и разрешения конфликтов. Международная и Европейская ассоциации конфликтологов: цели и содержание деятельности. Развитие конфликтологических центров на территории России и Беларуси. Современное состояние и направления развития конфликтологии.

Раскрытие особенностей поведения людей в конфликте в современных психологических исследованиях: социальная психология, психология развития, педагогическая психология, семейная психология, политическая психология, менеджмент.

Предмет конфликтологии и его содержание. Задачи конфликтологии. Научные методы и принципы исследования конфликтологии.

Место конфликтологии в системе наук и ее практическая актуальность.

Квалификационная характеристика конфликтолога. Функции конфликтолога: коммуникативная, перцептивная, релаксационная, функция генерация идей и контроля. Морально-этические принципы деятельности конфликтолога.

РАЗДЕЛ 2.

ОБЩАЯ ТЕОРИЯ КОНФЛИКТА

ТЕМА 2.1: Феноменология конфликта.

Понятие о конфликте. Основные детерминанты конфликта. Характеристики проблемного поля описания конфликтов. Противоречие, противоположности и конфликт. Личностный смысл в конфликте. Основные и научные понятия в конфликтологии.

Мотивационная основа конфликта. Понятие о зонах разногласия. Основные компоненты структуры конфликта. Характеристика: субъектов и участников конфликта; объекта и предмета конфликта; мотивации конфликта; социального поля конфликта; конфликтных действий.

Социально-психологический конфликт как возникающее и протекающее в сфере общения столкновение, вызванное противоречивыми

целями, способами поведения, установками людей в условиях их стремления. Симптоматика внутриличностных, межличностных, групповых и межгрупповых конфликтов.

Динамические характеристики конфликта. Понятие об эскалации конфликта и ее видах. Особенности динамических характеристик этапов развития конфликта: предконфликтная ситуация, инцидент, эскалация, кульминация, завершение конфликта и постконфликтная ситуация. Основные пути завершения конфликта с учетом этапа развития его.

Понятие о конфликтогенах. Виды конфликтогенов. Влияние конфликтогенов на развитие эскалации и завершение конфликта.

ТЕМА 2.2: Виды конфликтов.

Критерии дифференциации конфликтов. Конфликты на микро- и макроуровнях; их взаимосвязь, механизмы и последствия персонификации макроконфликта. Зоны разногласий. Источники зон разногласий. Классификация конфликтов по зонам разногласия.

Научные точки зрения на природу конфликта. Основные виды групп мотивации в конфликте. Особенности взаимосвязи мотивации и зон разногласий в конфликте. Особенности межличностного, внутриличностного и межгруппового конфликта.

Особенности влияния потребностей, интересов и ценностей человека на сферы жизнедеятельности человека. Психологический конфликт в основных сферах жизнедеятельности и межличностного взаимодействия: служебный, педагогический, семейный. Классификация конфликтов по сферам жизнедеятельности человека. Классификации семейных, служебных и педагогических конфликтов.

Конфликты групп и больших социальных общностей. Классификации конфликтов групп. Конфликтологическая актуальность проблемы групповой динамики. Контролируемая и спонтанная групповая динамика. Особенности изменения групповой структуры. Групповой конфликт как нарушение равновесия межличностных отношений и сплочение группы. Связь групповой динамики с психологическими и социологическими аспектами макросоциума.

Характеристики и функции конструктивного и деструктивного конфликтов. Особенности влияния конструктивного и деструктивного конфликта на личность, группу, группы. Использование конструктивных конфликтов в целях развития социальной компетентности личности.

Конфликтная личность в группе. Классификации конфликтных личностей. Синтонное взаимодействие. Понятие «конфликтности» как свойства личности. Основные классификации конфликтных личностей и методы диагностики выявления их. Понятие «синтонного взаимодействия» с конфликтными людьми.

РАЗДЕЛ 3.

ПСИХОЛГИЯ КОНФЛИКТНОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

ТЕМА 3.1: Поведение личности в конфликте.

Понятие об индивидуальном стиле личности. Детерминанты конфликтного стиля в конфликте (индивидуально-психологические, характерологические черты личности, объективные реальные обстоятельства конфликта, ранг личности). Ранг как совокупность личностных, статусных, материальных ресурсов личности.

Классификации индивидуальных поведений личности в конфликте. Связь основного стиля поведения в конфликте с общим источником конфликта. Определение стиля поведения мерой стремления личности к удовлетворению собственных интересов и интересов другой стороны и характером активности – пассивности. Психологический анализ основных стилей поведения в конфликте Томаса – Килмена. (конкуренция, сотрудничество, приспособление, уклонение, компромисс) и способов их эффективного корректного использования. Индивидуальный стиль поведения в конфликте как «ответный, создаваемый самой ситуацией» (Folkman and Lazarus, 1985). Приоритет личностных переменных в детерминации индивидуального стиля (Bolger, 1990; Terry, 1991, Houtman and Moos, 1987). Нейротизм и экстраверсия – корреляты стиля преодоления стрессовых конфликтных ситуаций (Parkers, 1986). Психологическая характеристика проблемно-сфокусированного, эмоционально – сфокусированного и потенциально-дисфункционального стилей.

Использование в конфликтологии для определения индивидуального стиля поведения научные методы: наблюдение; лабораторный эксперимент; диагностические методы. Методика диагностики индивидуального стиля в конфликте Томаса – Килмена; методика «определения конфликтности». Классификация конфликтных личностей. Определение основных типов конфликтных людей и стратегий построения с ними конструктивного взаимодействия.

Методы коррекции индивидуального стиля поведения личности в конфликте. Основные виды и формы консультации, занятий по изменению характеристик индивидуального стиля конфликтного поведения.

ТЕМА 3.2: Психология семейного конфликта.

Психологические предпосылки. Понятие семейного конфликта. Зоны взаимодействия и жизнедеятельности семьи как источники конфликта.

Основные характеристики видов семейных конфликтов. Сферы семейного конфликта: супружеские отношения, детско-родительские, семьи и родственниками.

Факторы возникновения супружеских конфликтов: объективные обстоятельства, притягательная сила супругов, несовместимость, дисбаланс взаимоотношений. Основные причины супружеских конфликтов: депривация

потребности в эмоциональном контакте; чувство неудовлетворенности общением (феномены «скука», «столкновение», «отчуждение»); пагубные модели общения и поведения; рассогласование реального и ожидаемого отношений; разность пространства психологического сближения; ревность. Виды дисгармоний супружеских отношений: непроницаемость, неоткровенность, недоверие. Симптомокомплексы супружеского конфликта: «миф», «ритуальная ложь», «неоправданная подозрительность», «разлад». Психологические механизмы «парадокса страсти»; этапы развития, позиционные роли супругов.

Программа психологической помощи супружеской паре. Цель: достижение гармонии взаимоотношений. Основные тактики – безобвинительное общение, эмпатийное слушание, рефлексия. Методика «здоровой дистанции» Д. Делиса как эффективный способ коррекции поведения «подчиненного» в супружеском конфликте и его конструктивного разрешения.

Методы диагностики супружеского конфликта и психологической помощи супружеской паре (Е. и А. Кроник, В. Сатир, Т. Гордон, Е. Мелибруда, Л. Ковач, Д. Делис и др.). Модели «общения без обвинения», метод «карты семьи» и другие возможности их использования в целях развития синхронного взаимодействия супругов.

Нарушения семейной ситуации – источник семейного конфликта. Типы нарушений семейной ситуации. (Э. Эйдемиллер, В. Юстицкий). Факторы детско-родительских конфликтов, их симптоматика. Влияние семейных конфликтов на развитие ребенка на разновозрастных этапах развития личности.

Характеристика основных типов семейных нарушений и особенности их влияния на поведение и эмоциональное состояние ребенка. Методы диагностики конфликтных детско-родительских отношений: методика «АСВ» (Анализ семейных взаимоотношений) Э. Эйдемиллера и В. Юстицкого, «Опросник родительских отношений» (ОРО) А. Варга и В. Столина; рисунок «Семья» В. Хоментаскуса, проективная методика Рене Жиля, «Почтальон» А.Т. Бене. Основные пути профилактики конфликтного взаимодействия родителей с детьми. Модели эффективного общения и поведения в семье.

Основные источники характеристики детско-родительского конфликта. Особенности влияния детско-родительского конфликта на формирование конфликтного поведения ребенка. Основные виды акцентуации характера личности ребенка и особенности их формирования под влиянием семейных конфликтов. Влияние детско-родительского конфликта на формирование ненормативного поведения ребенка. Методы психокоррекции детско-родительского конфликта и отклоняющегося формирования личности. Анализ конфликтологических программ оптимизации межличностного взаимодействия в семье.

ТЕМА 3.3: Педагогический конфликт.

Основные факторы и источники педагогического конфликта. Педагогический конфликт как феномен педагогической деятельности. Педагогический конфликт и педагогическая ситуация. Условия развития конфликта в сложной педагогической ситуации. Конфликтогены в личности учителя и ученика. Стил педагогического общения и конфликтность.

Виды педагогических конфликтов: конфликт деятельности, конфликт поведения, конфликт отношений. Специфика педагогических отношений. К. Юнг о значении аналитической психологии в понимании конфликтов воспитания.

Психологический анализ педагогического конфликта с учениками младшего школьного возраста, подростками, старшеклассниками. Педагогические конфликты в системе средне-специальных и высших учебных заведений.

Конфликты дидактического характера, конфликты этики, запредельно-этические конфликты, конфликты дисциплины у детей разного возраста. Психологический конфликт в группе детского сада. Конфликт «в операциях», конфликт «в мотивах» (А. Рояк). Симптоматика, этапы развития. Коррекция операционального и мотивационного конфликтов. Развитие социальной креативности и коммуникативной компетентности детей как условие формирования миролюбия в группе дошкольников. Современные программы обучения детей миролюбивому взаимодействию.

Психологические конфликты в подростковом обществе: источники, специфика конфликтного поведения. Типы конфликтного поведения подростков. Влияние индивидуально-типологических черт на тип конфликтного поведения подростков. Дифференциация педагогического воздействия на подростков с разным типом конфликтного поведения.

Психологические конфликты в юношеском возрасте. Источники и характеристики конфликтов в юношеском возрасте.

Особенности психологической культуры педагога. Основные условия педагогического эффективного взаимодействия. Основные личностные качества педагога, которые обуславливают минимизацию педагогического конфликта. Принципы управления педагогическим конфликтом.

Принципы урегулирования педагогического конфликта. Психологический климат группы как фактор успешного преодоления конфликта. Современная программа обучения учителей и учащихся миролюбивому взаимодействию.

ТЕМА 3.4: Конфликт в служебных отношениях.

Феноменология служебного конфликта. Социальный, социально-психологический и психологические подходы к пониманию служебного конфликта. Объективные и субъективные факторы служебного конфликта. Социально-психологическая типология служебных конфликтов: конфликты как реакция на препятствия к достижению основных целей трудовой

деятельности; конфликты как реакция на препятствия к достижению личных целей сотрудников; конфликты как результат восприятия и оценки поведения сотрудниками друг друга; сугубо личные конфликты. Проблема несовместимости и ее влияние на эмоционально-психологический климат коллектива.

Вертикальные, горизонтальные и смешанные конфликты в организации. Их причины, условия предупреждения, методы конструктивного управления. Организационные методы управления служебным конфликтом. Деловые встречи, споры, собрания как эффективные способы разрешения конфликтов. Этика делового общения.

Источники и причины служебных конфликтов (групповых, межгрупповых, группы и личности). Взаимосвязь внутриличностного, межличностного и группового конфликтов. Методы управления служебными конфликтами.

Типология эффективного (неконфликтного) и неэффективного (конфликтного) руководства коллективом. Эффективные типы поведения руководителя в служебном конфликте. Влияние конфликта на персонал; профилактика служебных конфликтов. Современные программы эффективного сотрудничества и деловых взаимоотношений.

Содержание основных современных программ эффективного сотрудничества деловых взаимоотношениях. Основные методы и ранняя диагностика конфликтов служебных отношений.

РАЗДЕЛ 4. РАЗРЕШЕНИЕ И ПРОФИЛАКТИКА КОНФЛИКТА

ТЕМА 4.1: Психологическая готовность к разрешению конфликта.

Психологическая готовность к разрешению конфликта – ключевой фактор, определяющий исход конфликта, характер его разрешения. Психологические барьеры формирования готовности к разрешению конфликта. Психологические механизмы развития готовности к разрешению конфликта: установка на признание в другом позитивных намерений; анализ собственной позиции и признание своей вины в возникновении конфликта; конструктивный, созидательный стиль личности; устранение эмоциональных дистракций когнитивной деятельности и поведения.

Условия формирования готовности к разрешению конфликта: отказ от обвинительности в адрес другого конфликтанта; осознание механизмов психологической защиты; использование конструктивных моделей общения и поведения; самоанализ (подавленные потребности, неразрешенные проблемы прошлого, неприемлемые «теневые» качества своего Я).

Формирование психологической готовности к разрешению конфликта у другого конфликтанта.

Коммуникативная компетентность и социальная креативность – условия предупреждения конфликтного взаимодействия.

Виды и структура коммуникативной компетентности.

Социальный интеллект как устойчивая, основанная на специфике мыслительных процессов, аффективного реагирования и социального опыта способность понимать самого себя, других, их взаимоотношения и прогнозировать межличностные события. Сензитивность, эмпатия - условия развития социального интеллекта. «Социальный интеллект как «дальновидность в межличностных отношениях» (Э. Торндайк).

Источники коммуникативной компетентности: жизненный опыт, общая эрудиция, искусство, научные социальные методы (дискуссионные, игровые, социально-психологический тренинг). Понятие об обратной связи и ее роли в развитии коммуникативной компетентности личности.

Понятие о социальной креативности личности. Социальная ригидность как конфликтоген. Условия развития социальной креативности.

Особенности влияния личностных переменных на формирование психологической готовности к разрешению конфликта. Использование метода логотерапии для развития психологической готовности к разрешению конфликтного взаимодействия. Использование интерактивных методов в формировании психологической готовности к разрешению конфликта.

ТЕМА 4.2: Основные стратегии разрешения конфликта.

Основные классификации стратегии разрешения конфликтов (Х. Корнелиус, Ш. Фэйр; Томаса – Килмена; Левина; Паркер).

Основы стратегии «выиграть-выиграть». Эффективность данного стиля в управлении конфликта. Творческий подход к выбору стратегии. Условия превращения конфликта в ситуацию открытия новых возможностей.

Стратегия «выиграть – проиграть»: исторические корни и сущность. Ситуации эффективного использования стратегии. Негативные последствия использования данной стратегии поведения.

Стратегия «замораживания» конфликта. Положительные и негативные последствия ее использования. Ситуации целесообразного использования стратегии «замораживания» конфликта.

ТЕМА 4.3: Методы разрешения конфликта

Детерминация методов разрешения конфликта выбранной стратегией. Исторически сложившиеся в человеческом обществе методы разрешения конфликта: экономическое подавление, войны. Их последствия.

Метод разрешения конфликта «Рациональный-интуитивный» (Дж. Скотта). Техники контроля эмоциональной сферы в конфликте, использование разума и интуиции в распознавании причин конфликта и выработке идей его конструктивного разрешения. Техники преодоления барьеров общения.

Метод разрешения конфликта «Картография» (Х. Корнелиус, Ш. Фэйр).

Метод картографии конфликта Сферы использования метода, его сущность, техника использования.

Основные методы урегулирования служебных конфликтов, их сущность и метод применения.

Метод принципиальных переговоров (Р. Фишер, У. Юри). Сущность метода и его основные принципы. Дифференциация «позиционного торга» и «принципиальных переговоров». Организационные методы разрешения конфликта. Психологическая оценка их эффективности.

Посредничество как модель урегулирования конфликтного взаимодействия, сущность метода и техника его использования.

РАЗДЕЛ 5. ТРЕНИНГ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ

ТЕМА 5.1: Введение. Творческий подход к конфликту.

Активизация и развитие навыков конструктивного взаимодействия в группе, формирование творческого подхода в решении трудных ситуаций.

Выработка правил межличностного взаимодействия в группе.

Определение основных направлений работы группы.

Формирование творческих откликов по преодолению проблем через конкретные задачи в ситуациях.

Формирование коммуникативных умений.

ТЕМА 5.2: Управление эмоциями в конфликте.

Активизация развития навыков управления эмоциями и эмоциональными состояниями.

Формирование умений, позволяющих не блокировать эмпатию в межличностных отношениях.

Осознание переживаний и существующих различий между внутренним «Я» и ролевым поведением личности.

Формирование умений не использовать конфликтогены в различных жизненных ситуациях.

Формирование эмоционального восприятия информации в конфликте.

Формирование умений принятия чувств человека в конфликте.

ТЕМА 5.3: Стили поведения в конфликте. Совместная власть.

Формирование навыков использования различных стилей и стратегий поведения личности в конфликте.

Формирование умений использовать «Я» - высказывания.

Формирование умений использовать различные стратегии поведения в конфликте.

Формирование умений оценивать различные формы поведения в конфликте.

Формирование умений влиять на других в общении.

Формирование умений сотрудничества в конфликтных ситуациях.

ТЕМА 5.4: Картография конфликта и разработка альтернатив.

Формирование умений по использованию метода картографии конфликта.

Развитие умений психологической готовности разрешения конфликта.

Формирование умений разрабатывать генератор альтернатив в ситуации конфликта.

Формирование умений использования графического изображения конфликта.

ТЕМА 5.5: Переговоры.

Активизировать и развивать навыки конструктивного решения конфликтных ситуаций с помощью метода «Переговоров».

Развитие умений задавать вопросы.

Развитие умений раскрывать свою тактику поведения.

Развитие умений менять свои решения в ходе переговоров.

Развитие умений соглашаться и обсуждать проблему.

Формирование умений использовать техники: юмор и т.д.

Формирование умений ведения дискуссии.

Формирование умений придерживаться своих целей и целей оппонентов по ситуации с использованием обратной связи.

Формирование умений анализа выхода из конфликта и принятие совместных решений в конфликте.

ТЕМА 5.6: Медиаторство.

Активизировать и развивать навыки конструктивного решения конфликтных ситуаций с помощью метода «Медиаторства».

Формирование умений посредничества.

Формирование умений применения на практике приемов по разрешению конфликтов с помощью метода «Медиаторства».

Формирование умений оказания последовательной психологической помощи клиенту.

Формирование умений использования правил и прав посредника в консультировании.

Формирование умений контроля, организации и проведения процесса медиаторства.

Учебно-методическая карта учебной дисциплины

№ п/п	Название раздела, темы	Лекции	Практические занятия	Лабораторные занятия	Управляемая самостоятельная работа	Литература	Материальное обеспечение занятия (наглядные, методические пособия и др.)	Формы контроля
1.	РАЗДЕЛ: ВВЕДЕНИЕ В КОНФЛИКТОЛОГИЮ. ТЕМА 1.: Предмет, современное состояние, цели и задачи. Конфликтолог – квалификационная характеристика, функции.							
	1.1. Становление конфликтологии как отрасли научного знания: теоретические и социально- исторические предпосылки.				2 (лекции)	основная: № 1, 2, 4. дополнительная: № 2, 3, 5, 8, 9.	Электронный вариант курса лекций. Конспект лекций	Мультимедийный проект.
	1.2. Предмет конфликтологии и его содержание. Задачи конфликтологии.	2				основная: № 1, 2, 4. дополнительная: № 2, 3, 5, 8, 9.	Электронный вариант курса лекций. Конспект лекций	Устный опрос, проверка конспекта лекции.
	1.3. Связь конфликтологии с другими науками.							
	1.4. Основные функции психолога-конфликтолога.		2			основная: № 1, 2, 4.	Электронный вариант курса	Проверка тематических

	Квалификационная характеристика конфликтолога.					дополнительная: № 2, 3, 5, 8, 9.	лекций	сообщений, конспект лекций.
2.	РАЗДЕЛ: ОБЩАЯ ТЕОРИЯ КОНФЛИКТА ТЕМА 2.1: Феноменология конфликта. 2.1.1 Понятие «конфликт» в современном научном знании. Основные категории проблемного поля описания конфликтов.				2 (сем.)	основная: № 1, 2, 3, 4. дополнительная: № 2, 15.	Электронный вариант курса лекций.	Проверка тематических сообщений, конспект обучающего семинара
	2.1.2 Структура конфликта. 2.1.3 Симптоматика конфликта. 2.1.4 Динамические характеристики конфликта. Понятие об эскалации конфликта и ее видах. 2.1.5 Понятие о конфликтогене, виды конфликтогенов	4				основная: № 1, 2, 3, 4. дополнительная: № 2, 15.	Электронный вариант курса лекций.	Проверка тематических сообщений, конспект лекций.
	ТЕМА 2.2: Виды конфликтов. 2.2.1 Понятие о зонах разногласия в социальных конфликтах. 2.2.2 Мотивация конфликтных ситуаций и виды конфликтов. 2.2.3 Специфика конфликтов в разных сферах жизнедеятельности. 2.2.4 Конфликты групп и больших социальных общностей.	4				основная: № 1, 2, 4. дополнительная: № 1, 17.	Электронный вариант курса лекций.	Дискуссия.

	2.2.5 Характеристики конструктивного и деструктивного конфликтов. 2.2.6 Конфликтная личность в группе. Классификации конфликтных личностей. Синтонное взаимодействие.		4			основная: № 1, 2, 4. дополнительная: № 1, 17	Электронный вариант курса лекций	Проверка тематических сообщений, конспект лекций.
3.	РАЗДЕЛ: ПСИХОЛОГИЯ КОНФЛИКТНОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ							
	ТЕМА 3.1: Поведение личности в конфликте. 3.1.1 Понятие об индивидуальном стиле личности и определяющих его факторах. 3.1.2 Виды индивидуальных стилей поведения личности в конфликте.	4				основная: № 1, 2, 3, 4. дополнительная: № 18, 23.	Электронный вариант курса лекций.	Тематические сообщения..
	3.1.3 Методы диагностики индивидуального стиля. Методика диагностики индивидуального стиля в конфликте Томаса – Килмена; методика «определения конфликтности».			4		основная: № 1, 2, 3, 4. дополнительная: № 18, 23.	Электронный вариант курса лекций.	Проектирование. Лабораторный отчет
	3.1.4 Методы психологической коррекции индивидуального стиля поведения.				2(лекции)	основная: № 1, 2, 3, 4. дополнительная: № 18, 23.		Конспект лекции.

	ТЕМА 3.2: Психология семейного конфликта. 3.2.1 Психологические предпосылки семейных конфликтов. 3.2.2 Виды семейных конфликтов. 3.2.3 Причины конфликтов в супружеской паре. 3.2.4 Методы психологической коррекции и разрешения супружеских конфликтов.	4				основная: № 1, 4. дополнительная: № 7, 8.	Электронный вариант курса лекций.	Тематические сообщения. Анализ научных статей.
	3.2.5 Семейный конфликт и развитие личности ребенка.				2 (сем.)	основная: № 1, 4. дополнительная: № 7, 8.	Электронный вариант курса лекций	Конспект лекций.
	3.2.6 Типы семейных нарушений как факторы аномального кризиса ребенка. 3.2.7 Детско-родительский конфликт как пусковой механизм нарушений поведения ребенка.		4			основная: № 1, 4. дополнительная: № 7, 8.	Электронный вариант курса лекций	Тематические сообщения.
	ТЕМА: 3.3 Педагогический конфликт. 3.3.1 Феноменология педагогического конфликта. 3.3.2 Виды конфликтов в системе педагогического взаимодействия и их специфика. - Дошкольное детство; - Младший школьный возраст; - Подростковый возраст; - Юношеский возраст.	4				основная: № 4. дополнительная: № 13, 14, 22.	Электронный вариант курса лекций.	Тематические сообщения. Анализ научной статьи. Конспект лекций.

	3.3.3 Условия оптимизации педагогического взаимодействия.				2 (сем.)	основная: № 4. дополнительная: № 13, 14, 22.	Электронный вариант курса лекций.	Конспект первоисточника.
	3.3.4 Принципы разрешения педагогического конфликта.		2			основная: № 4. дополнительная: № 13, 14, 22.	Электронный вариант курса лекций.	Тематические сообщения. Анализ научных статей. Конспект лекций.
	ТЕМА 3.4: Конфликт в служебных отношениях. 3.4.1 Служебные конфликты и их последствия. 3.4.2 Виды служебных конфликтов.	4				основная: № 1, 2, 3, 4. дополнительная: № 10, 19.	Электронный вариант курса лекций.	Тематические сообщения. Анализ научных статей. Конспект лекций.
	3.4.3 Причины служебных конфликтов. 3.4.4 Типы эффективных и неэффективных руководителей. 3.4.5 Современные методы разрешения служебных конфликтов.		6			основная: № 1, 2, 3, 4. дополнительная: № 10, 19.	Электронный вариант курса лекций.	Тематические сообщения. Анализ научных статей. Конспект лекций.
4.	РАЗДЕЛ: РАЗРЕШЕНИЕ И ПРОФИЛАКТИКА КОНФЛИКТА ТЕМА 4.1 Психологическая готовность к разрешению конфликта. 4.1.1 Сущность психологической готовности личности к разрешению конфликта. 4.1.2 Условия развития психологической готовности к разрешению конфликта.	4				основная: № 2, 4. дополнительная: № 5, 9, 23.	Электронный вариант курса лекций.	Дискуссия. Конспект лекций.

4.1.3 Приемы психологической коррекции индивидуального самосознания с целью минимизации последствий стресса. 4.1.4 Программа построения психологической готовности к разрешению конфликта у партнера.		3			основная: № 2, 4. дополнительная: № 5, 9, 23.	Электронный вариант курса лекций.	Тематические сообщения. Анализ научных статей.
ТЕМА 4.2 Основные стратегии разрешения конфликта. 4.2.1 Понятие о стратегиях разрешения конфликта.	4				основная: № 1, 2, 3, 4. дополнительная: № 11, 18.	Электронный вариант курса лекций.	Тематические сообщения. Анализ научных статей.
4.2.2 Характеристики стратегий разрешения конфликта: «выиграть – выиграть», «выиграть–проиграть», «замораживания конфликта».		3			основная: № 1, 2, 3, 4. дополнительная: № 11, 18.	Электронный вариант курса лекций.	Тематические сообщения. Анализ научных статей.
ТЕМА 4.3 Методы разрешения конфликта. 4.3.1 Современные методы конфликтологии.	6				основная: № 1, 2, 3, 4. дополнительная: № 11, 18.	Электронный вариант курса лекций.	Тематические сообщения.
4.3.2 Метод разрешения конфликта «Рациональный – интуитивный» (Дж. Скотта). 4.3.3 Метод разрешения конфликта «Картография» (Х. Корнелиус, Ш. Фэйр). 4.3.4 Структурно-организационные методы разрешения конфликтов. 4.3.5 Метод «Прямые переговоры»		6			основная: № 1, 2, 3, 4. дополнительная: № 11, 18.	Электронный вариант курса лекций.	Тематические сообщения.

	4.3.6 Метод «Медиации».							
5.	РАЗДЕЛ: ТРЕНИНГ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ ТЕМА 5.1 Введение. Творческий подход к конфликту. 5.1.1 Правила группового взаимодействия и творческий подход к конфликту(выработка правил межличностного взаимодействия в группе; определение основных направлений работы группы; формирование творческих откликов по преодолению проблем через конкретные задачи).			4		основная: № 1, 2, 4. дополнительная: № 2, 3, 5, 8, 9.	Электронный вариант курса лекций.	Ассестирование преподавателю во время занятий. Проект программы тренинга.

ТЕМА 5.2 Управление эмоциями в конфликте. 5.2.1 Управление эмоциями в конфликте (формирование умений, позволяющих не блокировать эмпатию; осознание переживаний существующих различий между внутренним «Я» и ролевым поведением; формирование умений не использовать конфликтогены; формирование эмоционального восприятия информации; формирование умений по принятии чувств другого человека.).			4		основная: № 1, 2, 4. дополнительная: № 2, 3, 5, 8, 9.	Электронный вариант курса лекций.	Ассестирование преподавателю во время занятий. Проект программы тренинга.
ТЕМА 5.3 Стили поведения в конфликте. Совместная власть 5.3.1 Стили поведения в конфликте. Совместная власть (формирование умений использовать «Я» - высказывания; формирование умений использовать различные стратегии поведения в конфликте; формирование умений оценивать различные формы поведения в конфликте; формирование умений влиять на других в общении; формирование умений сотрудничества).			4		основная: № 1, 2, 4. дополнительная: № 2, 3, 5, 8, 9.	Электронный вариант курса лекций.	Ассестирование преподавателю во время занятий. Проект программы тренинга.

	ТЕМА 5.4 Картография конфликта и разработка альтернатив. 5.4.1 Картография конфликта и разработка альтернатив (развитие умений психологической готовности разрешения конфликта; формирование умений разрабатывать генератор альтернатив; формирование умений использовать метод картографии в различных трудных ситуациях).			4		основная: № 1, 2, 4. дополнительная: № 2, 3, 5, 8, 9.	Электронный вариант курса лекций.	Ассестирование преподавателю во время занятий. Проект программы тренинга.
	ТЕМА 5.5 Переговоры 5.5.1 Переговоры (развитие умений задавать вопросы; развитие умений раскрывать свою тактику поведения; развитие умений менять свои решения в ходе переговоров; развитие умений соглашаться и обсуждать проблему; формирование умений использовать техники: юмор и т.д.; формирование умений ведения дискуссий; формирование умений придерживаться своих целей и целей собеседников по ситуации с использованием обратной связи; формирование умений анализа выхода из конфликта и принятия решений в конфликте).			4		основная: № 1, 2, 4. дополнительная: № 2, 3, 5, 8, 9.	Электронный вариант курса лекций.	Ассестирование преподавателю во время занятий. Проект программы тренинга.

ТЕМА 5.6 Медиаторство 5.6.1 Посредничество (формирование умений посредничества; формирование умений применять на практике приемы по разрешению конфликтов; формирование умений оказания последовательной психологической помощи клиенту; формирование умений использовать правила и права посредника в консультировании; формирование умений контроля, организации и проведения медиаторства).			4		основная: № 1, 2, 4. дополнительная: № 2, 3, 5, 8, 9.	Электронный вариант курса лекций.	Ассестирование преподавателю во время занятий. Проект программы тренинга.
--	--	--	---	--	--	---	--

4.2. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНЫХ ИЗДАНИЙ

ИНФОРМАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ

ЛИТЕРАТУРА «Конфликтология»

Основная

1. Анцупов, А.Я., Шипилов, А.И. Конфликтология: Учебник для вузов/ А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов. - М., 1999. - 551 с.
2. Емельянов, С.М. Практикум по конфликтологии / С.М. Емельянов. – СПб: Питер, 2001. – 400 с.
3. Гришина, Н.В. Психология конфликтов. 2 –е изд. / Н.В.Гришина. – СПб: Питер, 2008. – 464 с.
4. Конфликтология: Хрестоматия. Учеб.-метод. Пособие / Сост. Н.И. Леонов. – М-Воронеж, 2002. – 448 с.
5. Кармин, А.С. Конфликтология / Под ред. А.С. Кармина. – СПб.: Издательство «Лань», 1999.– 382 с.
6. Социальная конфликтология: учебное пособие / Под ред. А.В. Морозова. – М.: Издательский центр «Академия», 2002. – 336 с.
7. Соколов, С.В. Социальная конфликтология / С.В. Соколов. – М.: Юнити-Дана, 2001. – 327 с.
8. Скотт, Дж. Конфликты и пути их преодоления / Дж. Скотт. – Киев, 1991. – 128 с.

Дополнительная

1. Бондура, Н.М. Конфликтология / Н.М. Бондура, В.А. Друзь. – Ростов-н/Д, 1997 – 354 с.
2. Делис, Д. Парадокс страсти / Д. Делис. – М., 1995.
3. Журавлев, В.И. Основы педагогической конфликтологии / В.И. Журавлев. – М.: «Академия», 1996. – 388 с.
4. Корнелиус, Х. Выиграть может каждый. Как разрешать конфликты / Х. Корнелиус, Ш. Фэйр. – М.: Стрингер, 1992. – 192 с.
5. Левин, К. Разрешение социальных конфликтов / К. Левин. – СПб: «Речь», 2000. – 408 с.
6. Петровская, Л.А. Коммуникативная компетентность личности: социально-психологический тренинг / Л.А. Петровская. – М.: Мир, 1991. – 134 с.
7. Розанова, Н. Психология управления / Н. Розанова. – М.: Стрингер, 1997. – 288 с.
8. Рояк, А.А. Психологический конфликт в группе детского сада / А.А. Рояк. – М.: «Педагогика», 1991. – 120 с.
9. Фишер, Р. Путь к согласию, или переговоры без поражения / Р. Фишер, У. Юри. – М.: Наука, 1992. – 156 с.

10. Эйдемиллер, Э. Психология и психотерапия семьи / Э. Эйдемиллер, В. Юстицкий. – СПб.: Питер, 2002. – 656 с.

ЛИТЕРАТУРА:

«Тренинг разрешения конфликтов»

Основная

1. Бондура, Н.М. Конфликтология / Н.М. Бондура, В.А. Друзь. – Ростов-н/Д, 1997 – 354 с.
2. Корнелиус, Х. Выиграть может каждый. Как разрешать конфликты / Х. Корнелиус, Ш. Фэйр. – М.: Стрингер, 1992. – 192 с.
3. Левин, К. Разрешение социальных конфликтов / К. Левин. – СПб: «Речь», 2000. – 408 с.
4. Петровская, Л.А. Коммуникативная компетентность личности: социально-психологический тренинг / Л.А. Петровская. – М.: Мир, 1991. – 134 с.

Дополнительная

1. Бондура, Н.М. Конфликтология / Н.М. Бондура, В.А. Друзь. – Ростов-н/Д, 1997 – 354 с.
2. Делис, Д. Парадокс страсти / Д. Делис. – М., 1995.
3. Журавлев, В.И. Основы педагогической конфликтологии / В.И. Журавлев. – М.: «Академия», 1996. – 388 с.
4. Корнелиус, Х. Выиграть может каждый. Как разрешать конфликты / Х. Корнелиус, Ш. Фэйр. – М.: Стрингер, 1992. – 192 с.
5. Левин, К. Разрешение социальных конфликтов / К. Левин. – СПб: «Речь», 2000. – 408 с.
6. Петровская, Л.А. Коммуникативная компетентность личности: социально-психологический тренинг / Л.А. Петровская. – М.: Мир, 1991. – 134 с.
7. Розанова, Н. Психология управления / Н. Розанова. – М.: Стрингер, 1997. – 288 с.
8. Рояк, А.А. Психологический конфликт в группе детского сада / А.А. Рояк. – М.: «Педагогика», 1991. – 120 с.
9. Фишер, Р. Путь к согласию, или переговоры без поражения / Р. Фишер, У. Юри. – М.: Наука, 1992. – 156 с.
10. Эйдемиллер, Э. Психология и психотерапия семьи / Э. Эйдемиллер, В. Юстицкий. – СПб.: Питер, 2002. – 656 с.

4.3. ПЕРЕЧЕНЬ РЕКОМЕНДУЕМЫХ СРЕДСТВ ДИАГНОСТИКИ

1. Тематическое сообщение на семинарских занятиях
2. Реферат
3. Лабораторный отчёт
4. Контрольная работа
5. Коллоквиум
6. Тест контроля знаний
7. Зачёт
8. Экзамен

РЕПОЗИТОРИЙ БГПУ