

Программа: Professional Personal Skills

**Основы конфликтологии/
Basics of conflictology**

ХАРАКТЕРИСТИКА КУРСА

**««Не бывает безконфликтных личных отношений.
Конфликты неизбежны в любых отношениях между людьми.»
Букай Х.**

Целями освоения курса «Основы конфликтологии» являются получение системных знаний и навыков по предупреждению и управлению конфликтами, овладение основными навыками диагностики конфликтов в профессиональной сфере, их прогнозированию, проектированию работы по минимизации негативных последствий, их коррекции, а также формирование конфликтологической компетентности слушателей.

СПЕЦИАЛЬНЫЕ ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ КУРСА

- Дать понятие об основных психологических и социологических теориях возникновения конфликта;
- Дать понятие об основных закономерностях и особенностях проявления конфликтов в различных сферах общественной жизни;
- Понимать сущность, закономерности и функции развития конфликта;
- Определять психологические особенности конфликтных личностей и основные стратегии поведения личностей в конфликте;
- Уметь применять различные технологии разрешения конфликта; регулировать конфликтную ситуацию, путем ведения переговорной деятельности; анализировать, диагностировать и управлять конфликтными ситуациями.

Программа курса

№	Тема
1	Конфликт: понятие, структура конфликта. Типология конфликта. Характеристика конфликта как социального феномена. Понятие конфликта, его сущность и структура. Необходимые и достаточные условия возникновения конфликта. Предмет конфликта, образ конфликтной ситуации, мотивы конфликта и позиции конфликтующих сторон и их роль в анализе конфликта. Классификация конфликтов.
2	Анализ конфликта. Функции конфликта. Анатомия конфликта. Динамика и граница конфликта. Структурные элементы: конфликтанты, зона разногласия, представления о ситуации, мотивы и действия конфликтантов. Причины и стимулы возникновения конфликтов. Иллюзии. Динамика конфликта. Стадии развития конфликта: предконфликтная ситуация, инцидент, эскалация, кульминация, завершение

	конфликта, постконфликтная ситуация.
3	<p>Поведение людей в конфликте. Психологические особенности личности, влияющие на возникновение конфликтов. Рассмотрение конкретных конфликтов, конфликтных ситуаций. Выделение морфологических единиц (конфликтанты, предмет конфликта, зона разногласий, представления конфликтантов, их действия). Определение динамики развития конфликта: Модели поведения личности в конфликтном взаимодействии и их характеристика. Психологические особенности личности, влияющие на возникновение конфликтов. Природные свойства личности. Система потребностей, мотивов, интересов. Внутреннее представление личности о себе, ее «Я-образ».</p>
4	<p>Стратегии, стили поведения в конфликте. Регулирование отношений с конфликтными личностями. Стратегии поведения в конфликте: избегание, соперничество, приспособление, компромисс, сотрудничество. (Томас–Килмен). Общая характеристика стиля поведения. Индивидуальный стиль поведения в конфликте: партнёрский, прагматический, психозащитный, доминантный, контактный, самоутверждающийся. Основное содержание регулирования отношений с конфликтантами: прогнозирование, предупреждение, стимулирование, регулирование и разрешение. Технологии регулирования конфликта: информационные, коммуникационные, социально-педагогические, организационные.</p>
5	<p>Внутриличностные конфликты. Способы разрешения внутриличностных конфликтов. Понятие внутриличностного конфликта и его особенности. Основные психологические концепции возникновения внутриличностных конфликтов Многослойность личности. Сознательное-бессознательное. Защитные механизмы: отрицание, забывание, вытеснение фантазии, проекции, замещение, рационализация. Формы проявления внутриличностных конфликтов. И их симптомы: неврастения, эйфория, регрессия, проекция, номадизм, рационализм. Способы разрешения внутриличностных конфликтов и их содержание: компромисс, уход, переориентация, сублимация, идеализация, вытеснение, коррекция. Диагностика стратегии и стиля поведения при внутриличностном конфликте.</p>
6	<p>Межличностные и групповые конфликты. Особенности межличностных конфликтов. Классификация межличностных конфликтов. Управление межличностными и групповыми конфликтами. Понятие межличностного конфликта. Особенности межличностных конфликтов. Мотивационный подход М. Дойча и Г. Макклитона. Когнитивный, деятельностный, организационный и другие подходы в теории возникновения межличностных конфликтов. Локализация межличностных конфликтов. Взаимосвязь межличностных с внутриличностными и групповыми конфликтами.</p>
7	<p>Конфликты в организациях. Основные типы конфликтов в организациях. Профилактика, управление и разрешение конфликтов в организациях. Понятие организации как основной ячейки в структуре современного общества. Основные типы конфликтов в организациях: личность-личность (межличностные), группа- группа (межгрупповые), группа-личность. Функции конфликтов в организации. Факторы, влияющие на возникновение конфликтов в группах: численность неформальной группы, состав, наличие норм поведения у данной группы, существование неформального лидера, распределение ролей.</p>
8	<p>Технология выхода из конфликта. Управление стрессами для предупреждения конфликтов. Диагностика конфликта. Технологии выхода из конфликта. Понятие и природа стресса, его сущность. Причины и источники стресса. Виды стрессов: хронический, острый, физиологический и психологический. Факторы, вызывающие стресс: организационные, внеорганизационные, личностные. Фазы развития стресса: мобилизация, дезадаптация, дезорганизация.</p>

	<p>Влияние темперамента на состояние стресса. Профессиональный стресс Профилактика стрессов в производственных ситуациях. Приемы выхода из стрессовых ситуаций. Стрессоустойчивость как способ предупреждения конфликтов. Индивидуальная стратегия и тактика стрессоустойчивого поведения.</p>
<p>9</p>	<p>Методы управления конфликтами. Переговоры. Требования к участникам переговоров. Манипуляция и сопротивление: причины и способы преодоления. Медиация в конфликте. Теория и методология управления конфликтами. Методы управления внутриличностными конфликтами. Методы управления межличностными конфликтами. Управление конфликтами в организации. Переговорные стили. Жесткий стиль. Мягкий стиль. Торговый стиль. Сотруднический стиль. Требования к участникам переговоров Дж. Бейкера. Модели поведения партнёров в переговорном процессе («избегающий», «уступающий», «отрицающий», «наступающий»). «Регуляция психологической атмосферы. Баланс вознаграждения и наказания оппонента. Налаживание контакта. Факторы, способствующие и препятствующие налаживанию контактов. Обратная связь, комплимент, критика.</p>