

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Железнов Лев Михайлович  
Должность: ректор  
Дата подписания: 10.01.2024 14:58:47  
Уникальный программный ключ:  
7f036de85c233e341497b1e14313a182370751

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«КИРОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ МЕДИЦИНСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
МИНИСТЕРСТВА ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
(ФГБОУ ВО Кировский ГМУ Минздрава России)

Центр дополнительного образования

Руководитель  УТВЕРЖДАЮ  
С.В. Глушкова  
« 21 »  2022 г

**Рабочая программа  
учебной дисциплины**

**«Управление конфликтами в социальной и  
образовательной сферах»**

для дополнительной профессиональной программы  
профессиональной переподготовки

**«Медиация в социальной сфере и сфере  
образования»**

Киров, 2022 г.

## ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

### 1.1. Пояснительная записка.

Управление конфликтами можно рассматривать в двух аспектах: внутреннем и внешнем. Первый из них заключается в управлении собственным поведением в конфликтном взаимодействии. Внешний аспект управления конфликтами отражает организационно-технологические стороны этого сложного процесса, в котором субъектом управления может выступать руководитель (менеджер), лидер или посредник (медиатор).

**Цель:** формирование у слушателей представления о сущности конфликтов в социальной сфере и сфере образования, поливариантности взглядов на сущность и структуру конфликтов через освоение различных концепций и подходов к изучению данного явления.

#### **Задачи учебной дисциплины:**

- ознакомить слушателей с формами, способами и условиями управления конфликтами;
- формирование представления и первичное овладение технологией разрешения конфликтов.

*Способностью к осуществлению стандартных базовых процедур оказания индивиду, группе, организации медиативной помощи с использованием традиционных методов и технологий (ПК-1).*

**Знать:** принципы медиации и последовательность проведения процедуры медиации.

**Уметь:** оценивать применимость медиации для конкретного случая/спора

**Иметь навыки и (или) опыт деятельности:** профессионального взаимодействия с участниками процедуры медиации.

*Устанавливать полномочия лиц, участвующих в процедуре медиации (ПК-2).*

**Знать:** основы выявления содержания спора между сторонами процедуры медиации.

**Уметь:** формулировать, уточнять, прояснять, разъяснять высказывания участников и сторон медиативного соглашения.

**Иметь навыки и (или) опыт деятельности:** ведения процедуры медиации.

#### **Объем учебной дисциплины и виды учебной работы**

Виды учебной работы	Часов
Трудоемкость, всего	38
Аудиторные занятия, в том числе:	18
Лекции	10
Семинарские занятия и практические занятия	8
Самостоятельная работа	20

### **Тема 1. Общие основания управления конфликтами в организации**

Причины и основные виды конфликтов в организации. Объективные и субъективные причины конфликтов в организации. Управленческие причины конфликтов в организации – структурные, функциональные, материально-технические, личностно-функциональные, ситуативно- управленческие, социально-психологические причины конфликтов. Прогнозирование и Профилактика конфликтов в организациях. Объективные и организационно- управленческие условия предупреждения конфликтов. Способы преодоления конфликта. Основные направления работы менеджера по профилактике конфликтов в организации.

### **Тема 2. Основные стратегии разрешения конфликта, их краткая**

### **характеристика, условия применения**

Стили конфликтного поведения и способы разрешения конфликтов, Основные стили разрешения конфликта (двухмерная модель К. Томаса), их краткая характеристика, условия применения, достоинства и недостатки.

### **Тема 3. Внутриличные конфликты и методы их разрешения.**

#### **Последствия внутриличных конфликтов.**

Условия возникновения и формы проявления внутриличных конфликтов. Последствия внутриличных конфликтов. Механизмы разрешения внутриличных конфликтов.

### **Тема 4. Проблемы и перспективы развертывания практической деятельности в управлении конфликтами**

Причины усиления конфликтности в современном обществе. Ключевая роль конфликтов в жизни людей, коллективов, групп интересов, государства, различного рода сообществ – социальный «заказ» на скорейшее развитие отечественной конфликтологии. Необходимость развертывания в современных условиях профессиональной конфликтологической работы в трех направлениях: во-первых, в плане организации системы практической работы по прогнозированию, предупреждению и урегулированию различного рода конфликтов; во-вторых, скорейшее развитие конфликтологического образования и просвещения нового поколения граждан России; в-третьих, научных исследований в области конфликтологии теоретического и прикладного характера, призванных обеспечить реализацию и первого, и второго направлений. Наиболее актуальные задачи практической работы в области конфликтологии: а) разработка методик для оценки опасностей возникновения конфликтов в основных сферах жизни общества, с последующими рекомендациями по их локализации и регулированию; б) создание отдельных конфликтологических групп и центров, занимающихся на практике вопросами прогнозирования, предупреждения и урегулирования реальных конфликтов; в) экспертиза принимаемых законов, решений органов государственной власти и управления, официальных документов различных Общественных формирований; г) участие в формировании лидеров нового поколения, помощь конфликтологов в укреплении демократических идей и ростков гражданского общества; д) осуществление глубинных перемен в сознании россиян и образе жизни, создание общественных структур, умеющих работать в режиме открытости, толерантности и постоянных перемен и т.д.

### **1.3. Перечень основной и дополнительной литературы.**

#### **Основная литература**

1. Кузьмина Т. В. Конфликтология: Учебное пособие/ Кузьмина Т. В., 2012, Ай Пи Эр Медиа
2. Семенов В. А. Конфликтология: История, теория, методология Учебное пособие/ Семенов В. А., 2012, Ай Пи Эр Медиа. - 384 с.
3. Цыбульская М. В. Конфликтология: Учебное пособие / Цыбульская М. В., 2011, Евразийский открытый институт. - 312 с.

#### **Дополнительная литература**

1. Доника Д. Д. Конфликтология: Основы конфликтологических знаний Учебное пособие/ Доника Д. Д., 2013, Волгоградский институт бизнеса, Вузовское образование. - 226 с.

2. Клачкова О. А. Конфликтология: Практикум/ Клачкова О. А., 2011, Амурский гуманитарно-педагогический государственный университет. - 136 с.

3. Цыбульская М. В. Конфликтология: Учебное пособие/ Цыбульская М. В., 2011, Евразийский открытый институт. - 312 с.

## Ресурсы

### Информационные справочные системы, Интернет-ресурсы (электронные образовательные ресурсы)

1. Электронно-библиотечная система Университета.
2. Образовательный сайт Кировского ГМУ (<http://student.kirovgma.ru>).
3. Российская научная электронная библиотека, интегрированная с Российским индексом научного цитирования - <https://www.elibrary.ru>

## 2. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1. Методические рекомендации для преподавателя

При подготовке и проведении занятий преподавателю необходимо соблюдать следующие рекомендации:

- к каждому аудиторному занятию преподаватель готовит пакет дидактических материалов в электронном и/или текстовом варианте;
- аудиторные занятия сопровождается мультимедийными презентациями;
- аудиторные занятия проводит в интерактивном режиме, с использованием приемов современных образовательных технологий;
- в процессе обучения предлагает обучающимся задания для самостоятельной работы по углублению и расширению знаний, для формирования и совершенствования умений и практических навыков, обеспечивающих качественное усвоение учебного материала.

При подготовке к практическому занятию преподавателю необходимо уточнить план его проведения, продумать формулировки и содержание учебных вопросов, выносимых на обсуждение, ознакомиться с новыми публикациями по теме занятия и составить список обязательной и дополнительной литературы по вопросам плана занятия. Оказывать методическую помощь обучающимся в подготовке докладов, планов и презентаций.

В ходе практического занятия во вступительном слове раскрыть теоретическую и практическую значимость темы занятия, определить порядок его проведения, время на обсуждение каждого учебного вопроса. Дать возможность выступить всем желающим. Целесообразно в ходе обсуждения учебных вопросов задавать выступающим и аудитории дополнительные и уточняющие вопросы с целью выяснения их позиций по существу обсуждаемых проблем. Поощрять выступления с места в виде кратких дополнений и постановки вопросов выступающим и преподавателю. Для наглядности и закрепления изучаемого материала преподаватель может использовать модели, таблицы, схемы, карты, мультимедийные презентации, видеофильмы.

В заключительной части практического занятия следует подвести его итоги: дать объективную оценку выступлений каждого обучающегося и учебной группы в целом. Раскрыть положительные стороны и недостатки проведенного практического занятия. Ответить на вопросы обучающихся. Назвать тему очередного занятия.

Проводить групповые и индивидуальные консультации обучающихся, рекомендовать в помощь учебные и другие материалы, а также справочную литературу.

### 2.2. Методические указания для обучающихся

В процессе обучения обучающимся необходимо выяснить:

- цели и конечный результат обучения по программе;
- основные требования к уровню усвоения содержания программы;
- виды учебной работы.

Обучение осуществляется в соответствии с методическими указаниями, действующей программой, нормативно-правовыми документами и учебной литературой.

В процессе реализации программы необходимо посещать практические занятия с целью углубления и расширения знаний, для формирования и совершенствования умений и практических навыков, обеспечивающих качественное усвоение учебного материала.

При подготовке к практическим, семинарским занятиям, обучающимся рекомендуется использовать учебную и справочную литературу.

В процессе обучения осваивать рекомендованную литературу, самостоятельно находить книги, публикации и информационные материалы по изучаемым темам, использовать Интернет-сайты. Во время учебных занятий задавать преподавателям дополнительные вопросы.

Каждому обучающемуся необходимо быть готовым к контролю текущей успеваемости. Форму текущего контроля определяет преподаватель.

### **2.3. Методические рекомендации по организации самостоятельной работы обучающихся**

Самостоятельная работа включает изучение материала лекций, вебинаров, литературы, предоставляемых преподавателем, вынесенных на самостоятельное изучение, подготовку к зачету/экзамену.

### **2.4. Контроль и оценка результатов обучения**

**Форма контроля** – зачет по учебной дисциплине.

**Оценочное средство** – опрос.

**Материалы оценочного средства:**

#### **Примерный перечень вопросов для проведения зачета**

1. Причины и основные виды конфликтов в организации. Объективные и субъективные причины конфликтов в организации.
2. Управленческие причины конфликтов в организации – структурные, функциональные, материально-технические, лично-функциональные, ситуативно- управленческие, социально- психологические причины конфликтов.
3. Прогнозирование и Профилактика конфликтов в организации.
4. Объективные и организационно- управленческие условия предупреждения конфликтов.
5. Способы преодоления конфликта. Основные направления работы менеджера по профилактике конфликтов в организации.
6. Стили конфликтного поведения и способы разрешения конфликтов,
7. Основные стили разрешения конфликта (двухмерная модель К. Томаса), их краткая характеристика, условия применения, достоинства и недостатки.
8. Условия возникновения и формы проявления внутриличностных конфликтов.
9. Последствия внутриличностных конфликтов.
10. Механизмы разрешения внутриличностных конфликтов.
11. Ключевая роль конфликтов в жизни людей, коллективов, групп интересов, государства, различного рода сообществ – социальный «заказ» на скорейшее развитие отечественной конфликтологии.
12. Наиболее актуальные задачи практической работы в области

конфликтологии.

13. Методики для оценки опасностей возникновения конфликтов в основных сферах жизни общества.

14. Создание отдельных конфликтологических групп и центров, занимающихся на практике вопросами прогнозирования, предупреждения и урегулирования реальных конфликтов.

Разработчики программы:

Винокурова Н.В., к.п.н., доцент ММПЦ «Академия новых возможностей» Кировского ГМУ Минздрава России

Прозорова М.Н., к.п.н., доцент ММПЦ «Академия новых возможностей» Кировского ГМУ Минздрава России