

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Костромской государственный университет»
(КГУ)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ И СТРЕССАМИ

Направление подготовки «(37.03.01) Психология»

Направленность «Практическая психология и конфликтология»

Квалификация (степень) выпускника: бакалавр

**Кострома
2020**

Рабочая программа дисциплины разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом (Приказ Минобрнауки России от 07.08.2014 № 946 "Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 37.03.01 Психология (уровень бакалавриат). Зарегистрировано в Минюсте России 15.10.2014 № 34320)

Разработал:
общей и социальной

Крылова Наталья Геннадьевна, доцент каф.
психологии, к.п.н., доцент

Рецензент: Кирпичник Анатолий Григорьевич, к.п.н, профессор.

ПРОГРАММА УТВЕРЖДЕНА:

На заседании кафедры Общей и социальной психологии

Протокол заседания кафедры №11 от 29.04.2020

Заведующий кафедрой: Сапоровская Мария Вячеславовна, д.п.н., профессор

ПРОГРАММА ПЕРЕУТВЕРЖДЕНА:

На заседании кафедры Общей и социальной психологии

Протокол заседания кафедры №18 от 26.05.2021

Заведующий кафедрой: Сапоровская Мария Вячеславовна, д.п.н., профессор

ПРОГРАММА ПЕРЕУТВЕРЖДЕНА:

На заседании кафедры Общей и социальной психологии

Протокол заседания кафедры №17 от 25.05.2022

Заведующий кафедрой: Сапоровская Мария Вячеславовна, д.п.н., профессор

ПРОГРАММА ПЕРЕУТВЕРЖДЕНА:

На заседании кафедры Общей и социальной психологии

Протокол заседания кафедры №16 от 31.05.2023

Заведующий кафедрой: Сапоровская Мария Вячеславовна, д.п.н., профессор

1. Цели и задачи освоения дисциплины

Цель дисциплины:

Сформировать у обучающихся систему базовых знаний по теории и методологии управления конфликтами и стрессами. Выработать и развить практические навыки по применению методик преодоления конфликтов и стрессов, которые могут быть использованы студентами в процессе профессиональной деятельности. Сформировать у студентов системные представления о психологической саморегуляции, развить умения и навыки по управлению стрессом на уровне организации, и на уровне отдельной личности.

Задачи дисциплины:

- Обучить технологиям эффективного анализа психологического конфликта;
- Обучить правильному использованию социально-психологических методик с целью диагностики конфликта в социальной среде;
- Формировать умения и навыки прогнозирования поведения личности в конфликте на основе данных социально-психологического портрета личности;
- Обучить использовать имеющиеся результаты анализа для составления программы, плана работы с группой и отдельной личностью с целью повышения конфликтологической компетентности
- Раскрыть сущность и понятие стресса;
- Сформировать навыки сравнительного анализа особенностей саморегуляции, представленных различными теориями;
- Изучить причины и источники возникновения стресса;
- Показать закономерности проявлений и переживаний человека в обыденной жизни и экстремальных ситуациях;
- Освоить психологические методы диагностики и приемы сопротивления стрессу, развить техники совладающего (копинг) поведения;

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

освоить компетенции:

ПК-4. Способность к выявлению специфики психического функционирования человека с учетом особенностей возрастных этапов, кризисов развития и факторов риска, его принадлежности к гендерной, этнической, профессиональной и другим социальным группам

КС-П19. Способен владеть знанием истории эволюции предмета конфликтологии, природы конфликта, его структуры, видов, детерминирующих факторов, особенностей динамики протекания конфликтов в различных сферах, возможных способов работы с ними, условий, обеспечивающих предупреждение, разрешение и управление конфликтами и миром

КС-П20. Способен определять и реализовывать необходимые технологии урегулирования конфликтов, медиации отношений в различных социальных институтах, разрабатывать программы, снижающие уровень конфликтности в социальных сообществах

Знать:

- подходы в психологии к пониманию конфликта;
- специфику конфликтов в разных сферах деятельности личности и группы;
- основные теории и концепции взаимодействия людей в организации, включая вопросы мотивации, коммуникации, лидерства и управления конфликтами;
- роль и место управления персоналом в общеорганизационном управлении и его

связь со стратегическими задачами организации;

– причины многовариантности практики управления персоналом в современных условиях;

– факторы восприятия и реагирования на стресс;

– особенности поведения и адаптации человека в стрессовой ситуации: стратегии защитного и совладающего поведения.

Уметь:

– оперировать базовыми понятиями конфликтологии;

– определять составляющие внутриличностного и межличностного конфликта;

– ориентироваться в теоретическом материале программы, демонстрируя способность протраивать логические связи между основными проблемами и понятиями

Владеть:

– способностью протраивать логические связи между основными проблемами и понятиями конфликтологии

– современным инструментарием управления персоналом;

– навыками психодиагностики стресса, его факторов и способов совладающего и защитного поведения;

– навыками совладания со стрессом и саморегуляцией в стрессовой ситуации.

3. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина относится к вариативной части учебного плана. Изучается в 8 семестре на очно-заочной форме обучения.

4. Объем дисциплины

4.1. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием академических часов и виды учебной работы

Виды учебной работы,	Очно-заочная
Общая трудоемкость в зачетных единицах	3
Общая трудоемкость в часах	108
Аудиторные занятия в часах, в том числе:	32
Лекции	16
Практические занятия	16
Лабораторные занятия	
Самостоятельная работа в часах	75,75
Форма промежуточной аттестации	зачет

4.2. Объем контактной работы на 1 обучающегося

Виды учебных занятий	Очно-заочная
Лекции	16
Практические занятия	16
Лабораторные занятий	
Консультации	
Зачет/зачеты	0,25
Экзамен/экзамены	
Курсовые работы	
Курсовые проекты	
Всего	32,25

5.Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам), с указанием количества часов и видов занятий

5.1 Тематический план учебной дисциплины

Очно-заочная форма обучения

№	Название раздела, темы	Всего з.е/час	Аудиторные занятия			Самостоятельная работа
			Лекц.	Практ.	Лаб.	
1.	Трудные ситуации профессиональной деятельности как условие возникновения конфликтов и стрессовых реакций.	12	2			10
2.	Методы диагностики конфликтов и стрессов в организации.	16	4	2		10
3.	Конфликт как социально-психологический феномен и объект управления на государственной гражданской службе.	14	4	2		8
4.	Конфликтологическая культура государственного служащего и её развитие.	12		2		10
5.	Тренинг навыков эффективного общения в сложной ситуации взаимодействия Причины и источники конфликтов.	11	4	2		5
6.	Стрессы и стрессовые ситуации на государственной гражданской службе: сущность и общая характеристика Общий адаптационный синдром (ОАС).	12	2	2		8
7.	Тренинг стрессоустойчивости.	12		4		8
8.	Саморегуляция в стрессовых ситуациях Психологическая и физиологическая природа стресса.	10		2		8
	Подготовка к зачету	9				9
	Итого:	3/108	16	16		76

5.2. Содержание:

Тема 1. Трудные ситуации профессиональной деятельности как условие возникновения конфликтов и стрессовых реакций.

Понятие трудной ситуации. Виды трудных ситуаций профессиональной деятельности:

проблемные ситуации, критические (аварийные) ситуации, экстремальные ситуации. Трудные ситуации социального взаимодействия: проблемные ситуации, предконфликтные ситуации, конфликтные ситуации.

Типы конфликтных личностей: демонстративный, ригидный, неуправляемый, сверхточный, «бесконфликтный». Диспозиционные типы личностей реагирующих на стресс: честолюбивый, спокойный, совестливый, неотстаивающий, жизнелюбивый, тревожный.

Стратегии поведения человека в трудной ситуации: активная, пассивная. Поведение психологически устойчивой и неустойчивой личности в трудной ситуации. Психическая напряженность как детерминанта поведения специалиста в трудных ситуациях профессиональной деятельности.

Форма проведения - Лекция.

Тема 2. Методы диагностики конфликтов и стрессов в организации.

Описательные и аналитические методы: описание и анализ конкретных конфликтных ситуаций по предложенным исследователем схемам (сравнительно-исторический, системный подход, логический анализ и т.п.). Диагностика организационных конфликтов по модели Л.Гринхелга. Диагностика конфликтов на личностном уровне. Диагностика конфликтов на межличностном уровне. Модульная методика диагностики межличностных конфликтов. Диагностика межгрупповых конфликтов в организации. Позиционный анализ (А.И.Пригожин).

Определение интенсивности актуального стресса. Прогнозирование поведения человека в критических ситуациях. Выявление последствий дистресса. Определение наличия стрессоров, связанных с профессиональной деятельностью. Выявление стрессоустойчивости личности.

Форма проведения – лекция, практическое занятие.

Тема 3. Конфликт как социально-психологический феномен и объект управления на государственной гражданской службе.

Понятие конфликта, его объект и предмет. Структура социального конфликта. Причины социальных конфликтов и их типология. Личностные источники (причины) конфликтов. Конфликтные ситуации в межличностных отношениях. Функции социальных конфликтов. Динамика конфликта. Виды социальных конфликтов и их особенности: внутриличностный конфликт, межличностный конфликт, межгрупповые конфликты и их типология, конфликт интересов.

Конфликты на государственной гражданской службе. Причины деловых (профессиональных) конфликтов. Конфликтные ситуации делового общения. Стратегия поведения в конфликтной ситуации. Прогнозирование конфликтных ситуаций и конфликтов. Предупреждение конфликтных ситуаций и конфликтов. Этапы и способы разрешения конфликтных ситуаций. Преодоление стрессовых последствий конфликтов. Аутогенная тренировка.

Форма проведения – Лекция, практическое занятие.

Тема 4. Конфликтологическая культура государственного служащего и её развитие.

Методологические основы научной концепции формирования конфликтологической культуры специалиста. Принцип управления-самоуправления в формировании конфликтологической культуры специалиста. Система управленческой культуры. Культура поведения личности в конфликтных ситуациях. Конфликтологическая осведомленность личности.

Конфликтологическая культура. Конфликтоустойчивость личности.

Модель конфликтологической культуры специалиста. Теория и практика формирования конфликтологической культуры специалиста в процессе профессиональной подготовки.

Содержание конфликтологической культуры личности: культура ценностно-смысловой сферы; культура мышления; культура чувств; коммуникативная культура; культура воображения; ощущение контекста. Конфликтологическое образование и конфликтологическая подготовка личности. Конфликтологическая культура как характеристика и реализация способа профессиональной деятельности в конфликтогенной профессиональной среде.

Диагностика уровня развития конфликтологической культуры личности. Диагностико-целевой компонент процесса формирования конфликтологической культуры специалиста. Содержательно-процессуальный компонент процесса формирования конфликтологической культуры специалиста.

Форма проведения – практическое занятие.

Тема 5. Тренинг навыков эффективного общения в сложной ситуации взаимодействия Причины и источники конфликтов.

Основные стратегии поведения в конфликтных ситуациях. Формирование установки на поиск взаимопонимания и конструктивное разрешение конфликта Процедура переговоров в урегулировании конфликтных отношений. Общая характеристика переговоров и условия, способствующие их ведению. Процедуры ведения предпереговоров: оценка готовности сторон конфликта к переговорам, ликвидация препятствий к их проведению, определение предмета и режима деловых переговоров, проведение предпереговоров.

Ведение переговоров: четыре типа деятельности. Достижение должных результатов.

Оказание воздействия на силовой баланс. Создание конструктивной психологической обстановки. Применение гибкой тактики.

Позиционный метод переговоров: «мягкий» и «жесткий» подходы и их характеристика. Метод принципиальных переговоров и его составные элементы: разграничение между участниками переговоров и предметом переговоров; сосредоточение на интересах, а не на позициях; разработка взаимовыгодных вариантов; настаивание на использовании объективных критериев.

Распространенные приемы тактики уловок в переговорном процессе и способы их преодоления.

Социальное партнерство как технология предупреждения и регулирования конфликтов: сущность, принципы и уровни. Правовое обеспечение социального партнерства. Консенсус в действиях социальных партнеров как условия упреждения социальной напряженности и урегулирования конфликтных отношений. Совершенствование социального партнерства – путь к социальной стабильности в организациях на государственной гражданской службе города Москвы Тренировка навыков регуляции эмоционального состояния и поведения в конфликтных ситуациях.

Развитие способности конструктивно разрешать конфликты.

Форма проведения – лекция, практическое занятие.

Тема 6. Стрессы и стрессовые ситуации на государственной гражданской службе: сущность и общая характеристика Общий адаптационный синдром (ОАС).

Эустресс и дистресс. Стадии стресса: реакция тревоги (мобилизация адаптационных возможностей); стадия сопротивляемости; стадия истощения.

Признаки стрессового напряжения, его организационные и личностные факторы.

Физиологические, эмоциональные, поведенческие и интеллектуальные симптомы стресса.

Шкала оценок социальной адаптации в жизненных ситуациях. Способы управления собой и другими в стрессовых ситуациях. Сопоставление стрессового и нестрессового стилей жизни.

Форма проведения – лекция, практическое занятие.

Тема 7. Тренинг стрессоустойчивости.

Стресс-факторы в нашей жизни. Симптомы и причины стресса. Методы преодоления стрессовых состояний. Развитие навыков регуляции состояний. Способы разрядки, снятия напряжения на каждый день. Использование воображения для релаксации и защиты от стресса. Особенности восприятия ситуации и реагирования на нее, осознание и изменение негативных установок. Правила антистрессового поведения.

Как избежать стрессов в профессиональном общении. Эффективное поведение в ситуациях давления, прессинга, нестабильности. Факторы снижения стресса – как поднять настроение, почувствовать себя счастливым. Основы позитивного мышления.

Форма проведения - Практическое занятие.

Тема 8. Саморегуляция в стрессовых ситуациях Психологическая и физиологическая природа стресса.

Информационный и эмоциональный психологический стресс. Три стадии в реакции стресса: мобилизация защитных сил организма (стадия тревоги), стадия повышения резистентности, стадия истощения.

Методы психологической саморегуляции: медитация, переключение внимания, самогипноз, дыхательные упражнения и др. Методы релаксации: аутотренинг, арттерапия, лечение с помощью аффирмаций, мышечная релаксация.

Форма проведения - Практическое занятие.

6. Методические материалы для обучающихся по освоению

дисциплины

6.1. Самостоятельная работа обучающихся по дисциплине (модулю)

Для очно-заочной формы обучения

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Задание	Часы	Методические рекомендации по выполнению задания (при необходимости)	Форма контроля
1.	Трудные ситуации профессиональной деятельности как условие возникновения конфликтов и стрессовых реакций.	1. Изучение темы с помощью конспектов лекции и материалов учебника. 2. Контрольная работа № 1 по теме 1: подготовка и защита эссе по теме: «Трудные ситуации профессиональной деятельности как условие возникновения конфликтов и стрессовых реакций».	10		Устный ответ, проверка конспектов, эссе
2.	Методы диагностики конфликтов и стрессов в организации.	1. Изучение материалов лекции и подготовка к практическому занятию по вопросам.	10		Фронтальный опрос, проверка письменных работ
3.	Конфликт как социально-психологический феномен и объект управления на государственной гражданской службе.	1. Выполнить письменно следующее задание: на основе собственного опыта опишите и проанализируйте одну конфликтную ситуацию в соответствии с предлагаемой схемой.	8	Схема анализа конфликтных ситуаций 1. Определите субъектов конфликтной ситуации. 2. Объект конфликта (то, из-за чего возникает конфликт). 3. Деструктивные действия участников конфликтной ситуации. 4. Исход конфликта—как был разрешен конфликт. После выполнения задания студенты (по очереди) представляют результаты работы:	Письменная работа, устный опрос

				описание и анализ конфликтной ситуации. Преподаватель внимательно выслушивает, контролирует правильность выполненного задания. Выбирается наиболее интересная конфликтная ситуация и обсуждается в группе. Следует обратить внимание на особенности поведения людей в конфликтных ситуациях: какие позиции и стратегии выбираются людьми, какие особенности вербального и невербального поведения можно отметить.	
4.	Конфликтологическая культура государственного служащего и её развитие.	1. Контрольная работа № 2 по теме 4: подготовка и защита эссе по теме «Конфликтологическая культура государственного служащего и её развитие».	10		Устный ответ, проверка конспектов, эссе
5.	Тренинг навыков эффективного общения в сложной ситуации взаимодействия Причины и источники конфликтов.		5		
6.	Стрессы и стрессовые ситуации на государственной гражданской службе: сущность и общая характеристика Общий адаптационный синдром (ОАС).	1. Круглый стол по теме 6. Сообщения и презентации по теме – «Стрессы и стрессовые ситуации на государственной гражданской службе: сущность и общая характеристика».	8		Устный опрос, конспект, письменная работа

7.	Тренинг стрессоустойчивости.	1. Контрольная работа № 3 по теме 7: подготовка и защита эссе по теме: «Правила антистрессового поведения»	8		Устный ответ, проверка конспектов, эссе
8.	Саморегуляция в стрессовых ситуациях Психологическая и физиологическая природа стресса.	1. Круглый стол по теме 8. Сообщения и презентации по теме – «Саморегуляция в стрессовых ситуациях»	8		Устный опрос, конспект, письменная работа
		Подготовка к зачету	9		
	Итого:		76		

6.2. Тематика и задания для практических занятий (при наличии)

6.3. Тематика и задания для лабораторных занятий

6.4. Методические рекомендации для выполнения курсовых работ (проектов) (при наличии)

7. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины

а) основная:

1. Анцупов, А. Я. Конфликтология в схемах и комментариях [Текст] : Учебное пособие. Гриф Совета по психологии УМО / А. Я. Анцупов, С. В. Баклановский. - СПб. : Питер, 2007. - 288 с.
2. Конфликтология [Текст] : учебник. Гриф МО РФ / А. Я. Кибанов [и др.]. - 2-е 5. изд., перераб. и доп. - М. : ИНФРА-М, 2009. - 302 с.
3. Нестерова, О. В. Управление стрессами [Электронный ресурс] : учебное пособие / Нестерова О. В. - Москва : Московский финансово-промышленный университет "Синергия", 2012. - 320 с. - Книга находится в базовой версии ЭБС IPRbooks.

б) дополнительная:

1. Ратников, В.П. Конфликтология: учебник / Под ред. В.П. Ратникова. – М.: Юнити-Дана, 2011. – 543 с. – Режим доступа: ЭБС Ай Пи Ар Букс.
2. Решетникова К.В. Конфликты в системе управления: учебное пособие. – М.: Юнити-Дана, 2013. – 175 с. – Режим доступа: ЭБС Ай Пи Ар Букс.
3. Мяготина, И. А. Конфликтология [Текст] : учебно-методический комплекс для студентов направления 230200.62 - "Информационные системы" очной формы обучения / И. А. Мяготина. - М. : МГУУ ПМ, 2011. - 61 с.
4. Конфликтология [Текст] : учебник / А. В. Дмитриев. – 3-е изд. – М.: Альфа-М : ИНФРА-М, 2011. – 336 с.
5. Хасан Б. И., Сергоманов П. А. Психология конфликта и переговоры. Гриф УМО по классическому университетскому образованию: учебное пособие. 4-е изд. стер. - М.: Академия, 2008. - 191 с.

8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. ЭБС «Университетская библиотека online»; путь доступа: www.biblioclub.ru;
2. Электронные библиотечные системы:
3. 1. ЭБС «Лань»
4. 2. ЭБС «Университетская библиотека online»
5. 3. ЭБС «Znanium»

9. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

- Мультимедийное оборудование.
- Кабинет психологии (библиотека, картотека видео и аудиоматериалов).
- Подборка видеозаписей телевизионных программ, посвященных общепсихологической тематике.

Источники:

1. https://ksu.edu.ru/external/op_info.php
2. <http://programma.x-pdf.ru/>
3. <https://www.hse.ru/edu/courses/418212829>

4. https://asou-mo.ru/sveden/files/B.1.V.OD.18_Annotaciya_RP_Upravlenie_stressom.pdf