

БЕЛОРУССКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДАЮ

Декан Гуманитарного ф-та БГУ
В.Е. Гурский
(подпись) (И.О.Фамилия)
30.05.2014 г.
(дата утверждения)
Регистрационный № УД-2014-1726/р.

Конфликтология и психология ведения переговоров

(название дисциплины)

Учебная программа для специальности:

Социальная работа

1-86 01 01- 05 (социальное проектирование)
(код специальности) (наименование специальности)

Факультет гуманитарный

Кафедра общей и клинической психологии

Курс (курсы) 4

Семестр (семестры) 8

Лекции 34
(количество часов)

Экзамен 8
(семестр)

Практические (семинарские)
занятия 34
(количество часов)

Зачет _____
(семестр)

Лабораторные
занятия (КСР) _____
(количество часов)

Курсовой проект (работа) _____
(семестр)

Всего аудиторных
часов по дисциплине 68
(количество часов)

Всего часов
по дисциплине 80
(количество часов)

Форма получения
высшего образования очная

Составил (а) О.М. Селявко, старший преподаватель, магистр психологии
(И.О.Фамилия, степень, звание)

2014 г.

Учебная программа составлена на основе _____
(название типовой учебной

_____ программы (учебной программы), дата утверждения, регистрационный номер)

Рассмотрена и рекомендована к утверждению в качестве рабочего варианта на заседании кафедры
общей и клинической психологии _____

(название кафедры)

_____ (дата, номер протокола)

Заведующий кафедрой

_____ (подпись) (И.О.Фамилия)

Одобрена и рекомендована к утверждению Научно-методическим советом (Советом факультета)

(название высшего учебного заведения, факультета)

_____ (дата, номер протокола)

Председатель

_____ (подпись) (И.О.Фамилия)

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Предмет курса – проведение переговоров в конфликтных ситуациях.

Цель курса – развитие коммуникативной компетентности в конфликтных ситуациях.

Актуальность - психологические знания и практические умения ведения переговоров конфликтных ситуациях помогут сформировать конструктивную модель поведения в межличностных отношениях и достигнуть личного и профессионального успеха.

Изучение курса «Конфликтология и психология ведения переговоров» является важной частью профессиональной подготовки слушателей гуманитарного факультета по специальности «социальная работа» («социальное проектирование») для практической деятельности в качестве менеджеров социальных проектов, ведущих обучающих семинаров, социально-психологических тренингов. Основное содержание курса составляют вопросы, характеризующие причины возникновения конфликтов, способы их предупреждения и конструктивного разрешения, основы ведения переговоров.

Цель курса – подготовка специалистов к эффективному ведению переговоров и регулированию конфликтных ситуаций в сфере управления персоналом на основе усвоения теоретических знаний и развития практических навыков организации эффективных коммуникаций.

Задачи курса:

формирование у студентов знаний о сущности, причинах возникновения и закономерностях протекания конфликтов, их роли в функционировании организации;
развитие умений диагностировать типы конфликтов и выбирать адекватную стратегию регулирования;
освоение навыков конструктивного поведения и разрешения конфликтов;
изучение типов переговоров и закономерностей переговорного процесса;
развитие умений и навыков ведения эффективных переговоров;
освоение модели конструктивного поведения в переговорном процессе.

Перечень дисциплин, усвоение которых необходимо для выполнения задач курса:
"Психология лидерства",
"Управление персоналом",
«Социальная психология»

Изучение курса предполагает чтение лекций (34 часов), проведение практических занятий (34 часов). Вопросы, важные для развития коммуникативной компетентности в конфликтных ситуациях, рассматриваются на практических занятиях. Практические занятия проводятся в тренинговой форме, подразумевающей трансформацию знаний в навыки профессиональной деятельности по урегулированию конфликтных ситуаций. Знания и практические навыки слушателей контролируются в процессе всех форм занятий, а также при организации самостоятельной и контрольной работы.

Изучение курса завершается итоговым экзаменом.

**2. СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОГО МАТЕРИАЛА
ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН (для студентов дневной формы обучения)**

№	СОДЕРЖАНИЕ		
		Лекц.	Практ.
1.	Конфликтология как наука и искусство решения конфликтов	2	2
	<u>Психология конфликта</u>		
2.	Анализ конфликта	2	4
3.	Поведение людей в конфликте	4	4
4.	Конфликт и манипуляция	2	4
	<u>Конфликт в системе отношений</u>		
5.	Внутриличностный конфликт	2	
6.	Конфликты в деловых отношениях	2	2
7.	Супружеские конфликты	2	2
8.	Детско-родительские конфликты	2	2
9.	Конфликт между личной семьёй и семьёй родителей	2	2
10.	Конфликты между родными и чужими людьми	2	
	<u>Технология разрешения конфликтов</u>		
11.	Модель поведения личности в процессе развития конфликта	2	2
12.	Техники управления эмоциями в конфликте	2	2
13.	Медиация – конструктивное завершение конфликта	4	4
14.	Жёсткие переговоры	4	4
		34	34

Форма зачёта:

8 семестр: экзамен

3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКАЯ КАРТА ДИСЦИПЛИНЫ (для студентов дневной формы обучения)

Номер и название темы	Названия вопросов, которые изучаются на лекции	Занятия				Используемые наглядные и методические пособия	Контрол. самост. работа студента, час.	Форма контроля знаний
		Лекции	Практич. (семинар.)	Лабор. работа	Инд. работа			
1. Конфликтология как наука и искусство решения конфликтов	Проблематика конфликтологии. Возникновение и развитие конфликтологии. Социология и психология конфликта. Конфликтологическая практика.	2	2					
2. Психология конфликта. Анализ конфликта	Классификация и характеристика типов и видов конфликтов. Функции конфликтов (Козер Л.). Структурные элементы конфликта. Этапы эмоциональной реакции в конфликтной ситуации. Динамика развития конфликта (Вишнякова Н.Ф.). Процесс развития конфликта. Анализ конкретной конфликтной ситуации.	2	4			Конфликтные ситуации из лит. произв.		
3. Поведение людей в конфликте	Стратегии поведения в конфликте. Различия поведенческих паттернов как факторы конфликта: гендер, темперамент, характер, возраст. Конфликтные паттерны в транзактной психологии.	2	4			Компьютерная презентация		
4. Конфликт и манипуляция	Конструктивное и деструктивное манипулирование. Биологическая и социальная природа конструктивных манипуляций. Меры контрманипулирования.	2	4					
5. Конфликт в системе отношений	Правила человеческих отношений. Уровни, виды, формы отношений. Конструктивное выяснение отношений. Законы уровней отношений. Анализ истории.	2						
6. Внутриличностный конфликт	Конфликт сознания и бессознательного. Конфликт между действием и осознанием ответственности за него. Конфликт конструктивных и деструктивных желаний. Конфликтные позиции «Я-концепции». Конфликт личности и сущности. Роль конфликта в формировании и развитии личности.	2						
7. Конфликты в деловых отношениях	Механизм развития профдеформации. Положительные и отрицательные последствия профдеформации. Специфические проявления профдеформации у представителей различных направлений в психологическом консультировании. Синдром сгорания в практической деятельности психолога. Способы профилактики и коррекции эмоционально выгорания и профдеформации.	2	2					
8. Супружеские конфликты	Смысл создания семьи, форма существования брака. Значимость партнёров в су-	2	2					

ты	дружестве. Законы социального эмоционального, сексуального уровней в браке. Значение супружеских конфликтов.							
9. Детско-родительские конфликты	Системные законы супружеских и родительских отношений. Системные законы детско-родительских отношений. Мудрость осознанного родительства.	2	2					
10. Конфликт между личной семьёй и семьёй родителей	Системные законы отношений между личной семьёй и семьёй родителей. Пути преодоления противоречий.	2	2					
11. Конфликты между чужими и родными людьми	Системные законы отношений между родными и чужими людьми. Ловушка двойной роли. Техники общения в системе отношений. Детская и взрослая позиции в переговорах. Зрелые отношения – конструктивные конфликты.	2						
12. <u>Технология разрешения конфликтов</u> . Модель поведения личности в процессе развития конфликта	Правила поведения в предконфликтной ситуации. Косвенные методы урегулирования инцидента конфликта. Преодоление эскалации, кульминации конфликта. Варианты завершения конфликта. Стратегии ослабления стресса в постконфликтной ситуации.	2	2					
13. Техники управления эмоциями в конфликте	Разрушающие переживания по А. Эллису. Неоправданные чувства. Круги личности: влияние эмоций на поведение личности в конфликте. Основные принципы управления эмоциями. Алгоритм управления эмоциями в конфликтной ситуации. Группы методов управления эмоциями.	2	2					
14. Медиация – конструктивное завершение конфликта	Преимущества медиации. Принципы, стадии медиации. Функции медиатора. Медиация в организации.	4	4					
15. Жёсткие переговоры	Манипулирование в переговорном процессе. Способы преодоления манипуляций: диагностика и преодоление манипуляций. Ассертивное поведение: сущность, навыки, этапы, преимущества.	4	4					

4. ИНФОРМАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ

Рекомендуемая литература

1. Васильев Н.Н. Тренинг преодоления конфликтов. – СПб.: Речь, 2003.
2. Вишнякова Н.Ф. Конфликтология. – Мн.: «Университетское», 2002.
3. Грановская Р.М. Конфликт и творчество в зеркале психологии. – М.: Генезис, 2002
4. Зинкевич-Евстигнеева Т, Фролов Д Мало пользы от силы там, где нужна мудрость, или Как научиться в ссоре не терять истину. – СПб.: Речь, 2010.
5. Конфликтология / Под ред. А.С. Кармина. – СПб.: Издательство «Лань», 2000.
6. Мастенбрук У. Управление конфликтными ситуациями и развитие организации. М., 2004
7. Мельник Л. Жёсткие переговоры. Победа любой ценой. – СПб.: Питер, 2014. – 240 с.
8. Петрушин С. В. Любовь и другие человеческие отношения. – СПб.: Речь, 2005.
9. Петрушин С.В. Мастерская психологического консультирования. – СПб.: Речь, 2006.
10. Петрушин С.В. Искусство жить вместе. – СПб.: Речь, 2009.
11. Танаев В., Карнаух И. Практическая психология управления. – М.: АСТ-ПРЕСС КНИГА, 2003.
12. Чернявская А. Г. Психотерапия: шаг за шагом. – Мн.: ТетраСистемс, 2005
13. Фетискин Н.П., Козлов В.В., Мануйлов Г.М. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп. – М.: Изд-во Института Психотерапии, 2002.
14. Фишер Р., Юри У. Путь к согласию или переговоры без поражений. М., 2001
15. Шейнов В.П. Конфликты в нашей жизни и их разрешение. Мн., 1996.
16. Шостром Э. Анти-Карнеги или человек-манипулятор. М., 1994.

Дополнительная литература

1. Доценко Е.Л. Психология манипуляции: феномены, механизмы и защита. – СПбб.: «Речь», 2004.
2. Карделл Ф.Д. Психотерапия и лидерство. – СПб.: «Речь», 2000.
3. Психология делового преуспевания / Под рук. А.Н. Колесникова. – М.: Изд-во ВЛАДОС-ПРЕСС, 2001.
4. Психология лидерства: хрестоматия / Сост. К.В. Сельчёнок. – Мн.: Харвест, 2004.
5. Пугачёв В.П. Тесты, деловые игры, тренинги в управлении персоналом. – М.: Аспект Пресс, 2003.
6. Семечкин Н.И. Психология социального влияния. – СПб.: «Речь», 2004.
7. Чернявская А.Г. Психотерапия: шаг за шагом. – Мн.: Тетра Системс, 2005.

1. Социология конфликта
2. Психология конфликта
3. Конфликтологическая практика
4. Типология конфликтов
5. Анатомия конфликта: структурные элементы
6. Анализ конфликтной ситуации на конкретном примере
7. Динамика развития конфликта (Вишнякова Н.Ф.)
8. Варианты завершения конфликта
9. Процесс развития конфликта (Кармин А.С.)
10. Преодоление эскалации, кульминации конфликта
11. Этапы эмоциональной реакции в конфликтной ситуации
12. Стратегии поведения в конфликте
13. Конфликтные паттерны в транзактной психологии
14. Биологическая природа манипуляций в конфликте
15. Сложности в переговорах между мужчиной и женщиной
16. Возрастные различия поведенческих паттернов в конфликтной ситуации
17. Темперамент и стратегии поведения в конфликте
18. Возможные причины внутриличностного конфликта
19. Правила поведения в предконфликтной ситуации
20. Социальная природа конструктивного манипулирования в конфликте
21. Правила человеческих отношений
22. Уровни, виды, формы отношений: причины межличностных конфликтов
23. Причины супружеских конфликтов
24. Алгоритм конструктивного выяснения отношений
25. Стратегии ослабления стресса в постконфликтной ситуации.
26. Основные причины конфликтов в деловых отношениях
27. Профдеформация как причина конфликтов в профессиональной деятельности
28. Функции конфликта по Л. Козеру
29. Стратегии поведения в конфликте и ситуации их использования
30. Меры контрманипулирования
31. Процесс медиации: функции медиатора, стадии медиации
32. Косвенные методы урегулирования инцидента конфликта
33. Преимущества медиации
34. Работа медиатора по разрешению конфликта в организации
35. Причины детско-родительских конфликтов
36. Способы разрешения конфликтов между чужими и родными людьми
37. Мудрость осознанного родительства
38. Конфликт между личной семьёй и семьёй родителей
39. Алгоритм управления эмоциями в конфликтной ситуации
40. Сценарии жёстких переговоров
41. Подготовка к переговорам
42. Переговорные навыки
43. Управление переговорами
44. Провальные переговорные роли
45. Командные переговоры: виды переговорных команд
46. Манипуляции на переговорах
47. Создание образа сильного и жёсткого переговорщика
48. Жёсткие переговоры – какие, когда, зачем

Название учебной дисциплины, с которой требуется согласование	Название кафедры	Предложения об изменениях в содержании учебной программы учреждения высшего образования по учебной дисциплине	Решение, принятое кафедрой, разработавшей учебную программу (с указанием даты и номера протокола)
1.			

на ____/____ учебный год

№№ пп	Дополнения и изменения	Основание

Учебная программа пересмотрена и одобрена на заседании кафедры
_____ (протокол № ____ от _____ 201_ г.)
(название кафедры)

Заведующий кафедрой

_____ (ученая степень, ученое звание) _____ (подпись) (И.О.Фамилия)

УТВЕРЖДАЮ
Декан факультета

_____ (ученая степень, ученое звание) _____ (подпись) (И.О.Фамилия)