

Министерство просвещения Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный профессионально-педагогический университет»
Институт гуманитарного и социально-экономического образования
Кафедра философии, социологии и социальной работы

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Б1.В.ДВ.03.01 «УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ И СТРЕСС-
МЕНЕДЖМЕНТ »**

Направление подготовки 39.04.01 Социология

Профиль программы «Социологическая экспертиза и консалтинг в профессиональном образовании»

Автор(ы): канд. социол. наук, доцент Т.А. Заглодина

Одобрена на заседании кафедры философии, социологии и социальной работы.
Протокол от «14» ноября 2022 г. №5.

Рекомендована к использованию в образовательной деятельности научно-методической комиссией института ГСЭО РГППУ. Протокол от «16» ноября 2022 г. №3.

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель освоения дисциплины «Управление конфликтами и стресс-менеджмент»: сформировать у слушателей целостное представление о природе социальных конфликтов и способах их анализа, профилактики и регулирования; сформировать теоретические знания об организации и применении процедуры медиации как самостоятельного способа урегулирования споров, а также об основных подходах интегрирования медиации в деятельность учреждений социальной сферы.

Задачи:

- обеспечить слушателей знаниями общих основ конфликтологической науки и научить применять полученные знания в будущей профессиональной деятельности;
- сформировать у слушателей способность конструктивного поведения в конфликтных ситуациях, как в профессиональной деятельности, так и в повседневной жизни;
- сформировать у слушателей основы понимания механизмов анализа и управления социальными конфликтами, обучить процедурам их регулирования;
- сформировать знания об основах организации процедуры медиации;
- сформировать навыки разрешения конфликтных ситуаций в социальной сфере.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина «Управление конфликтами и стресс-менеджмент» относится к учебного плана.

Перечень учебных дисциплин, для которых необходимы знания, умения и владения, формируемые данной учебной дисциплиной:

1. Социокультурные основы управления организациями.
2. Социальный менеджмент и маркетинг.

3. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина направлена на формирование следующих компетенций:

- УК-5 Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия;
- ПК-4 Способен использовать полученные знания в преподавании социологических дисциплин.



В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен:

Знать:

31. Основные понятия, теории и направления конфликтологического знания;

32. Сущность и формы проявления социальных конфликтов, способы их урегулирования;

33. Правовую природу и сущность медиации;

34. Основные подходы к проведению процедуры медиации, этапы и стадии медиации, функции медиатора в примирительной процедуре;

35. Основные принципы медиации, виды медиации, характеристики моделей медиации; особенности применения медиации в деятельности учреждений социальной сферы при разрешении споров.

Уметь:

У1. Самостоятельно определять основные признаки социального конфликта, обозначать этапы развития конфликтной ситуации, владеть общими правилами и технологией диагностики конфликтов; осуществлять технологии посредничества в конфликте;

У2. Применять модели решения конфликтов в социальной сфере, определять применимость медиации для урегулирования конкретных споров;

У3. Правильно составлять и оформлять основные юридические документы (соглашение о применении медиации, соглашение о проведении медиации, медиативное соглашение, судебные акты) и исправлять недостатки в их оформлении.

Владеть:

В1. Навыками анализа конфликтов, специальной терминологией в области медиации;

В2. Навыками эффективной коммуникации для анализа и управления конфликтом, применения медиативной технологии в профессиональной деятельности;

В3. Социально-психологическими методами и технологиями в решении конфликтных ситуаций.

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1 Объем дисциплины и виды контактной и самостоятельной работы

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 3 зач. ед. (108 час.), семестр изучения – 0, распределение по видам работ представлено в табл. № 1.

Таблица 1. Распределение трудоемкости дисциплины по видам работ

Вид работы	Форма обучения
	очная



	Семестр изучения	
	0 сем.	
	Кол-во часов	
Общая трудоемкость дисциплины по учебному плану	108	
Контактная работа, в том числе:	90	
Лекции	38	
Практические занятия	40	
Самостоятельная работа студента	18	
Промежуточная аттестация, в том числе:		
Зачет с оценкой	3 сем.	

**Распределение трудоемкости по видам контактной работы для заочной формы обучения (при наличии) корректируется в соответствии с учебным планом заочной формы обучения.*

4.2 Содержание и тематическое планирование дисциплины

Таблица 2. Тематический план дисциплины

Наименование разделов и тем дисциплины (модуля)	Сем.	Всего, час.	Вид контактной работы, час.			СРС
			Лекции	Практ. занятия	Лаб. работы	
1. Конфликтология как наука и учебный предмет	0	9	3	4	-	2
2. История развития конфликтологии	0	10	4	4	-	2
3. Структура конфликта	0	9	3	4	-	2
4. Взаимодействие в конфликтных ситуациях	0	10	4	4	-	2
5. Процесс и динамика конфликта. Классификация конфликтов	0	7	3	3	-	1
6. Профилактика, разрешение и урегулирование конфликтов	0	10	4	4	-	2
7. Введение в медиацию. Альтернативное разрешение споров: система и принципы	0	7	3	3	-	1
8. Методика урегулирования конфликтов с участием третьей стороны	0	10	4	4	-	2
9. Мотивация сторон к участию в медиации	0	7	3	3	-	1



10. Кодекс медиатора. Медиативная оговорка	0	10	4	4	-	2
11. Профессиональный стандарт медиатора	0	7	3	3	-	1

**Распределение часов по разделам (темам) дисциплины для заочной формы обучения осуществляется научно-педагогическим работником, ведущим дисциплину.*

4.3 Содержание разделов (тем) дисциплин

Раздел 1. Конфликтология как наука и учебный предмет

Понятие конфликта. Предмет и объект конфликтологии. Цели, задачи конфликтологии как науки. Конфликт как положительное или отрицательное явление.

Раздел 2. История развития конфликтологии

Ранние представления о причинах конфликтов и способах их разрешения. Предпосылки формирования конфликтологических идей. Эволюция научных воззрений на конфликт. Античные представления о причинах и способах разрешения конфликтов (Гераклит, Платон, Геродот, Эпикур, Аристотель, Цицерон). Представления о сущности конфликтов в средние века (Ф. Аквинский, Н. Макиавелли, Т. Мор, Э. Роттердамский, Ф. Бэкон). Новое время и конфликтологические идеи (Т. Гоббс, Д. Локк, Ж-Ж. Руссо). Конфликт как многоуровневое социальное явление (Ш. де Монтескье, Д. Дидро, Ф. Вольтер, А. Смит). Конфликт как естественное и вечное состояние общества (И. Кант, Г. Гегель, Ч. Дарвин, Т. Мальтус). Зарождение социологии конфликта (Г. Спенсер, Г. Зиммель). Марксистская парадигма конфликта. Современные конфликтологические теории (Р. Мертон, Л. Козер, Р. Дарендорф, А. Турен, К. Боулдинг, А. Гоулднер). История изучения проблем социальных конфликтов в отечественной социологии.

Раздел 3. Структура конфликта

Ранние представления о причинах конфликтов и способах их разрешения. Предпосылки формирования конфликтологических идей. Эволюция научных воззрений на конфликт. Античные представления о причинах и способах разрешения конфликтов (Гераклит, Платон, Геродот, Эпикур, Аристотель, Цицерон). Представления о сущности конфликтов в средние века (Ф. Аквинский, Н. Макиавелли, Т. Мор, Э. Роттердамский, Ф. Бэкон). Новое время и конфликтологические идеи (Т. Гоббс, Д. Локк, Ж-Ж. Руссо). Конфликт как многоуровневое социальное явление (Ш. де Монтескье, Д. Дидро, Ф. Вольтер, А. Смит). Конфликт как естественное и вечное состояние общества (И. Кант, Г. Гегель, Ч. Дарвин, Т. Мальтус). Зарождение социологии конфликта (Г. Спенсер, Г. Зиммель). Марксистская парадигма конфликта. Современные конфликтологические теории (Р. Мертон, Л. Козер, Р. Дарендорф, А. Турен, К.



Боулдинг, А. Гоулднер). История изучения проблем социальных конфликтов в отечественной социологии.

Раздел 4. Взаимодействие в конфликтных ситуациях

Стратегии поведения в конфликте: соперничество, сотрудничество, компромисс, приспособление, избегание. Тактики поведения в конфликте: жесткие, нейтральные и мягкие тактики. Тест Томаса-Килмана – типы поведения в конфликте. Трансактный анализ процесса взаимодействия и его роль в понимании механизмов возникновения конфликта. Трансакция. Эго-состояния «Дитя», «Взрослый», «Родитель».

Раздел 5. Процесс и динамика конфликта. Классификация конфликтов

Конфликтная ситуация. Этапы и фазы развития конфликта. Инцидент и предконфликтная ситуация. Конфликтогены. Эскалация конфликта. Основные периоды и этапы в развитии конфликтов в социальной сфере. Внутриличностный конфликт: понятие, виды, характеристики. Особенности внутриличностного конфликта, структурные и содержательные. Основные виды внутриличностных конфликтов: основания, характеристика классификаций. Основные концепции внутриличностных конфликтов. Внутриличностный конфликт в теории З. Фрейда. Теория комплекса неполноценности А. Адлера. Учение об экстраверсии и интраверсии К. Юнга. Концепция экзистенциальной дихотомии Э. Фромма. Теория психосоциального развития Э. Эриксона. Разрешение внутриличностных конфликтов.

Раздел 6. Профилактика, разрешение и урегулирование конфликтов

Методы анализа конфликта. Составляющие процесса урегулирования конфликта. Социальное сотрудничество. Социальное партнерство. Институционализация отношений как создание постоянных или временных форм взаимодействия сторон. Сущность прогнозирования и технология предупреждения социальных конфликтов. Устранение причин конфликта (социальная, экономическая, культурная политика). Нормативный подход в регулировании конфликта. Нормативные механизмы, их особенности. Методы регуляции. Воздействие норм и социального контроля.

Способы регулирования конфликтов. Технологии консенсуса и компромисса. Возможные варианты завершения конфликтов, их последствия.

Раздел 7. Введение в медиацию. Альтернативное разрешение споров: система и принципы

Понятие, предмет и система альтернативного разрешения споров. Принципы альтернативного разрешения споров. Методы (формы) альтернативного разрешения споров: разнообразие и краткая характеристика. Преимущества и недостатки альтернативного разрешения споров: сравнение с традиционным (государственным) правосудием. Медиация в современном мире: основные модели



и тенденции развития. Общая характеристика примирительных процедур в судопроизводстве и медиации.

История медиации как метода альтернативного разрешения споров. Медиация: понятие и общая характеристика, этапы развития. Понятие медиации: юридический, экономический и психологический аспекты. Посредничество и медиация. Преимущества и недостатки медиации по отношению к другим альтернативным способам разрешения споров.

Раздел 8. Методика урегулирования конфликтов с участием третьей стороны

Медиатор как субъект медиационной процедуры, как профессионал и как личность. Требования, предъявляемые к медиатору. Правовой статус медиатора и формы организации его деятельности. Порядок назначения или избрания медиатора. Ответственность медиатора. Роль медиатора в процедуре медиации. Функции медиатора в процессе медиации. Организация работы медиатора. Правовое регулирование медиации как внесудебного способа урегулирования гражданско-правового спора. Перспективы развития законодательства о судебной медиации в Российской Федерации.

Раздел 9. Мотивация сторон к участию в медиации

Обращение ко всем конфликтующим сторонам и их мотивация к участию в медиации. Как усадить стороны конфликта за один стол. Консультации конфликтолога. Возможности «первой руки». Деловые и организационные вопросы в медиации. Особенности ведения беседы в медиации. Методы восстановления процедуры медиации при оскорблениях, обвинениях, отступлении оппонентов. Критерия успешных переговоров.

Раздел 10. Кодекс медиатора. Медиативная оговорка

Кодекс профессиональной этики медиатора-посредника. Определение основных понятий. Виды деятельности медиаторов. Морально-этические и принципы профессиональной деятельности медиатора. Отношения медиатор-медиатор. Отношения медиатор-клиент. Медиативная оговорка. Примеры медиативной оговорки. Ситуации, когда желательно использовать медиативную оговорку.

Раздел 11. Профессиональный стандарт медиатора

Основные положения профессионального стандарта Специалиста в области медиации. Описание трудовых функций, входящих в профессиональный стандарт (функциональная карта вида профессиональной деятельности). Характеристика обобщенных трудовых функций. Трудовые действия медиатора. Необходимые знания, умения.



5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Для изучения дисциплины используются различные образовательные технологии:

1. Технологии проведения занятий в форме диалогового общения, которые переводят образовательный процесс в плоскость активного взаимодействия обучающегося и педагога. Обучающийся занимает активную позицию и престает быть просто слушателем семинаров или лекций. Технологии представлены: групповыми дискуссиями, конструктивный совместный поиск решения проблемы, тренинг (микрообучение и др.), ролевые игры (деловые, организационно-деятельностные, инновационные, коммуникативные и др.).

2. Для поддержки самостоятельной работы обучающихся использованы информационно-коммуникационные образовательные технологии, в частности, облачные технологии, электронная информационно-образовательная среда (ЭИОС), электронные средства обучения и электронно-библиотечные системы. При этом результативность организации самостоятельной работы обучающихся существенно повышается за счет доступности материалов, упорядоченности работ и возможности получения консультации преподавателя.

3. При реализации образовательной программы с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения:

- состав видов контактной работы по дисциплине (модулю), при необходимости, может быть откорректирован в направлении снижения доли занятий лекционного типа и соответствующего увеличения доли консультаций (групповых или индивидуальных) или иных видов контактной работы;

- информационной основой проведения учебных занятий, а также организации самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю) являются представленные в электронном виде методические, оценочные и иные материалы, размещенные в электронной информационно-образовательной среде (ЭИОС) университета, в электронных библиотечных системах и открытых Интернет-ресурсах;

- взаимодействие обучающихся и педагогических работников осуществляется с применением ЭИОС университета и других информационно-коммуникационных технологий (видеоконференцсвязь, облачные технологии и сервисы, др.);

- соотношение контактной и самостоятельной работы по дисциплине (модулю) может быть изменено в сторону увеличения последней, в том числе самостоятельного изучения теоретического материала.



6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

6.1 Основная литература

1. Семенов, В. А. Конфликтология : учебное пособие / В. А. Семенов. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2021. — 383 с. — ISBN 978-5-4497-0951-6. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/102329.html>

2. Клачкова, О. А. Конфликтология : практикум / О. А. Клачкова. — 2-е изд. — Комсомольск-на-Амуре, Саратов : Амурский гуманитарно-педагогический государственный университет, Ай Пи Ар Медиа, 2019. — 136 с. — ISBN 978-5-4497-0127-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/85814.html>

3. Медиация как условие формирования психологической безопасности личности в образовательной среде : учебное пособие / В. В. Гагай, В. И. Майстренко, Д. Б. Петрова [и др.]. — Сургут : Сургутский государственный педагогический университет, 2020. — 155 с. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/106229.html>

4. Светлов, В. А. Введение в единую теорию анализа и разрешения конфликтов : учебное пособие / В. А. Светлов. — 2-е изд. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 279 с. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/79616.html>.

5. Шарков Ф. И. Общая конфликтология: учебник для бакалавров / Шарков Ф. И., Сперанский В. И. — Москва : Дашков и К, 2018. — 240 с. — Режим доступа: <http://e.lanbook.com/book/105552>.

6.2 Дополнительная литература

1. Сергеев С. А., Салагаев А. Л., Фатхуллина Л. З., Лучшева Л. В., Белоусова А. Б., Галанина О. Н., Кузнецова А. В., Ловчев В. М., Каштанова О. В., Ахмадуллин И. Р. Конфликтология сфер социальной жизни : учебное пособие. - Казань : Казанский национальный исследовательский технологический университет, 2014. - 468 с. - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/62184>.

2. Шамликашвил, Ц. А. Медиация как альтернативная процедура урегулирования споров. Что необходимо знать судье, чтобы компетентно предложить сторонам обращение к процедуре медиации [Текст] : учебное пособие для вузов для специальности "Юриспруденция" [Гриф УМО] / Цисана Шамликашвили. - Москва : Межрегиональный центр управления и политического консультирования, 2010. - 159 с.

3. Современный словарь по конфликтологии [Электронный ресурс] : слов. / С.Б. Никонова [и др.]. — Электрон. дан. — Москва : ФЛИНТА, 2016. — 432 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/91014>. — Загл. с экрана.

4. Иванов, А.А. Негативистская конфликтология [Электронный ресурс] : учеб. пособие / А.А. Иванов, В.М. Воронов. — Электрон. дан. — Москва :



ФЛИНТА, 2014. — 302 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/62985>. — Загл. с экрана.

6.3 Программное обеспечение и Интернет-ресурсы

Интернет-ресурсы:

1. Научная электронная библиотека eLIBRARY. Режим доступа: <https://elibrary.ru/defaultx.asp>
2. Научная онлайн-библиотека Порталус. Режим доступа: <http://www.portalus.ru>
3. Электронная библиотека Гумер. Режим доступа: <http://www.gumer.info/>
4. Всемирная виртуальная библиотека. Режим доступа: <http://www.vlib.org>
5. Публичная Интернет-библиотека. Режим доступа: <http://auditorium.ru>

Программное обеспечение:

1. Браузер Chrome.
2. Офисная система Office Professional Plus.
3. Операционная система Windows.

Информационные системы и платформы:

1. Система дистанционного обучения «Moodle».
2. Информационная система «Таймлайн».
3. Платформа для организации и проведения вебинаров «Mirapolis Virtual Room».

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Перечень материально-технического обеспечения для реализации образовательного процесса по дисциплине:

1. Лекторий - современное образовательное пространство для проведения презентаций, встреч, лекций, тренингов и других мероприятий.
2. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа.
3. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа с мультимедийным оборудованием.
4. Учебная аудитория для проведения занятий семинарского (практического) типа, проведения групповых и индивидуальных консультаций, проведения текущего контроля и промежуточной аттестации.

