

Автономная Некоммерческая Организация
Дополнительного Профессионального Образования
Московская международная академия непрерывного образования
и социальных исследований «Цивилизационное обновление»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА МОДУЛЯ

Модуль 1. Теория конфликтов

Дополнительная профессиональная программа

Программа повышения квалификации

Наименование программы

«Конфликтология»

Выдаваемый документ

Удостоверение о повышении квалификации

Общая трудоемкость

144 академических часа

Форма обучения

Очно-заочная, с применением ДОТ

1. Цель освоения модуля

Сформировать у слушателей систему научных представлений о конфликтологии как междисциплинарной области знания, ее генезисе, категориальном аппарате, многообразии типов конфликтов (политических, межэтнических, юридических и др.), а также выработать практические навыки анализа, диагностики и прогнозирования конфликтных ситуаций с опорой на современные методологические подходы.

2. Планируемые результаты обучения по модулю

Обучающийся должен знать:

- определение, функции и классификацию управленческих конфликтов;
- структуру и динамику конфликтной ситуации в организации;
- методы профилактики и разрешения организационно-управленческих конфликтов;
- основы стресс-менеджмента в организации.

Обучающийся должен уметь:

- анализировать организационные конфликты и выбирать стратегию поведения;
- разрабатывать меры профилактики конфликтов в коллективе;
- применять инструменты управления конфликтами и стрессами.

Обучающийся должен владеть:

- навыками составления экспертных заключений о конфликтогенном потенциале ситуации;
- приемами оценки результатов деятельности как условия предупреждения конфликтов;
- практическими инструментами руководителя по управлению конфликтами и стрессами.

3. Объем модуля и виды учебной работы

Вид учебной работы	Всего часов	В том числе с применением ДОТ
Лекции	29	29
Практические занятия	10	10
Самостоятельная работа	17	17
Промежуточная аттестация	2	2
ИТОГО	54	54

4. Содержание модуля

№ темы	Наименование темы	Содержание	Лекции (ч.)	Практ. (ч.)	Сам. раб. (ч.)
1.1	Развитие теории о конфликтах, их роли в жизни общества	Конфликт как борьба противоположных начал в античной философии (Гераклит, Платон). Средневековые представления о насилии и зле. Отражение конфликтов в фольклоре и искусстве. Конфликт как социальный феномен в работах Нового времени. Становление конфликтологии как науки в XX в.	2	0	0
1.2	Современная конфликтология как меганаука	Междисциплинарный характер конфликтологии. Основные научные школы в России и за рубежом. Конфликтология в системе социально-гуманитарного знания. Взгляды на конфликты в политологии, психологии, менеджменте.	2	0	0
1.3	Понятие конфликта, его сущности	Определение конфликта. Объективные и субъективные стороны. Функции: позитивные (интегрирующая, инновационная) и негативные (разрушительная, затратная). Границы конфликта.	1	0	1
1.4	Структура и процесс развития конфликта	Описательные модели структуры конфликта (стороны, зона разногласий, представления, мотивы). Динамика: предконфликтная стадия, инцидент, эскалация, кульминация, завершение. Постконфликтный период.	2	1	1
1.5	Классификация, типология конфликтов. Конфликтное пространство	Классификации по сферам проявления, субъектам, длительности, последствиям. Базисная типология А.Я. Анцупова и А.И. Шипилова. Модель организационных конфликтов Н. Смелзера. Понятие «конфликтное пространство».	2	1	1
1.6	Политический конфликт	Сущность и причины политических конфликтов. Вертикальные и горизонтальные конфликты. Типология политических кризисов (правительственный,	1	0	1

		парламентский, конституционный).			
1.7	Межэтнический конфликт	Понятие и виды межэтнических конфликтов. Этническая идентичность как фактор конфликта. Фазы эскалации. Политические, экономические, культурные причины. Механизмы урегулирования.	1	0	1
1.8	Этнополитический конфликт	Природа этнополитического конфликта. Эволюция конфликтов на постсоветском пространстве. Типология: статусные, территориальные, сепаратистские. Формы: вооруженные, дипломатические, экономические.	1	0	1
1.9	Юридический конфликт	Юридический конфликт как разновидность социального. Субъекты и объекты. Формы: правотворческие, правоприменительные, интерпретационные. Подходы к разрешению (судебный, административный, альтернативный).	1	0	1
1.10	Правовой конфликт	Специфика правового конфликта. Виды: гражданско-правовые, трудовые, административные. Стадии процедуры разрешения. Роль медиации в правовых конфликтах.	1	0	1
1.11	Организационно-управленческий конфликт	Природа и разновидности. Конфликты целеполагания, распределения ресурсов, статусно-ролевые. Особенности проявления в иерархических структурах. Управленческое воздействие.	1	0	1
1.12	Семейный конфликт	Специфика семейных конфликтов: супружеские, детско-родительские, межпоколенные. Влияние на формирование личности ребенка. Семейные конфликты как фактор психопатологических расстройств. Конструктивные стратегии разрешения.	1	0	1
1.13	Анализ, диагностика, прогнозирование конфликтов	Философия управления конфликтами. Количественные и качественные методы сбора информации. Контент-анализ, опросные методики, модульный подход. Прогностические модели.	3	3	0

1.14	Предупреждение конфликтов	Менеджерский подход к профилактике. Социальная ответственность бизнеса и власти. Институционализация конфликтов. Критерии эффективности предупредительных мер. Социальная активность личности.	2	1	1
1.15	Предупреждение организационно-управленческих конфликтов. Организационные изменения	Структурирование конфликта в организации. Реинжиниринг бизнес-процессов как способ снижения конфликтности. Всеобщее управление качеством (TQM). Бенчмаркинг.	2	1	1
1.16	Оптимальное управленческое решение как условие предупреждения и разрешения конфликтов	Этапы принятия решений. Критерии оптимальности. Модель рационального выбора. Роль ЛПП в конфликтной ситуации.	2	1	1
1.17	Стратегии поведения в конфликте	Понятие стратегии. Стратегический менеджмент. Пять стратегий по Томасу-Киллмену: конкуренция, уход, приспособление, сотрудничество, компромисс. Ситуационные факторы выбора.	2	1	1
1.18	Позитивное поведение личности. Оценка результатов деятельности. Позитивная критика	Личностные ресурсы конструктивного поведения. Технологии позитивной критики. Социально-психологические тренинги профилактики деструкций.	2	1	1
Итого			29	10	17

5. Фонд оценочных средств для текущего контроля и промежуточной аттестации

Примерные вопросы для самопроверки:

1. Какие основные этапы прошла конфликтология в своем становлении?
2. В чем сущность юридического конфликта и каковы основные подходы к его разрешению?
3. Какие существуют типы политических конфликтов?
4. Дайте характеристику межэтническому конфликту и способам его урегулирования.

Примерные вопросы для промежуточной аттестации:

Вопрос 1. Конфликт в переводе с латинского означает

- a) борьба;
- b) столкновение;
- c) соглашение;
- d) существование

Вопрос 2. Какая функция конфликта относится к позитивной?

- a) разрушение отношений;
- b) интеграция группы;
- c) стресс;
- d) затраты ресурсов

Вопрос 3. К какому типу относится конфликт между ветвями власти?

- a) семейный;
- b) межэтнический;
- c) политический;
- d) правовой

Вопрос 4. Основной вклад в классификацию организационных конфликтов внес

- a) З. Фрейд;
- b) Н. Смелзер;
- c) А. Маслоу;
- d) Э. Дюркгейм

Вопрос 5. Инцидент в конфликте – это

- a) завершающая стадия;
- b) повод, провоцирующий открытое столкновение;
- c) субъективное восприятие;
- d) основная причина

Вопрос 6. Какая стратегия поведения предполагает полный отказ от своих интересов?

- a) конкуренция;
- b) уход;
- c) приспособление;
- d) компромисс

Вопрос 7. Межэтнический конфликт чаще всего обусловлен

- a) только экономическими факторами;
- b) комплексом причин (исторических, культурных, экономических);
- c) исключительно религиозными различиями;
- d) климатическими условиями

Вопрос 8. Что из перечисленного является формой завершения конфликта?

- a) эскалация;
- b) кульминация;
- c) компромисс;
- d) инцидент

Вопрос 9. Бенчмаркинг используется для

- a) прогнозирования стихийных бедствий;
- b) сравнения и внедрения лучших практик;
- c) подсчета убытков;
- d) диагностики стресса

Вопрос 10. Позитивная критика направлена на

- a) оскорбление оппонента;
- b) конструктивное обсуждение недостатков;
- c) игнорирование проблемы;
- d) уход от конфликта

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение

Литература

1. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология: учебник для вузов. 3-е изд. – СПб.: Питер, 2008. – 496 с.
2. Дмитриев А.В. Конфликтология. – М.: Гардарики, 2000. – 320 с.
3. Здравомыслов А.Г. Социология конфликта. – М.: Аспект Пресс, 1996. – 317 с.
4. Козырев Г.И. Введение в конфликтологию: учеб. пособие. – М.: ВЛАДОС, 2001. – 176 с.
5. Конфликтология: учебник / под ред. А.С. Кармина. – 2-е изд., испр. – СПб.: Лань, 2000. – 448 с.
6. Глухова А.В. Типология политических конфликтов. – Воронеж, 1997. – 152 с.
7. Барсамов В.А. Политические кризисы и смуты (история, теория, современность). – М., 1997. – 176 с.
8. Гришина Н.В. Психология конфликта. – СПб.: Питер, 2000. – 464 с.
9. Зеркин Д.П. Основы конфликтологии. – Ростов н/Д, 1998. – 256 с.

10. Лебедева М.М. Политическое урегулирование конфликтов: подходы, решения, технологии. – М.: Аспект Пресс, 1997. – 272 с.
11. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии. – 3-е изд. – СПб.: Питер, 2009. – 384 с.
12. Ратников В.П. Конфликтология: учебник. – 2-е изд. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2007. – 511 с.

7. Материально-техническое обеспечение

Реализация модуля осуществляется с использованием образовательной платформы, обеспечивающей размещение электронных учебных материалов, проведение вебинаров, интерактивных практикумов, компьютерного тестирования. Обучающимся требуется персональный компьютер с доступом к сети «Интернет».

Автономная Некоммерческая Организация
Дополнительного Профессионального Образования
Московская международная академия непрерывного образования
и социальных исследований «Цивилизационное обновление»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА МОДУЛЯ **Модуль 2. Управление конфликтами**

Дополнительная профессиональная программа

Программа повышения квалификации

Наименование программы

«Конфликтология»

Выдаваемый документ

Удостоверение о повышении квалификации

Общая трудоемкость

144 академических часа

Форма обучения

Очно-заочная, с применением ДОТ

1. Цель освоения модуля

Сформировать у слушателей компетенции в области практического управления конфликтами: выбора адекватных стратегий поведения, организации и ведения переговорного процесса, использования инструментов медиации и посредничества для урегулирования конфликтов.

2. Планируемые результаты обучения по модулю

Обучающийся должен знать:

- сущность, методы и этапы управления конфликтами;
- характеристики основных стратегий поведения в конфликте;
- структуру и правила переговорного процесса;
- формы и технологии участия третьей стороны в урегулировании конфликтов.

Обучающийся должен уметь:

- диагностировать конфликтную ситуацию и обоснованно выбирать стиль поведения;
- разрабатывать сценарий переговоров с учетом интересов сторон;
- применять техники медиации и посредничества.

Обучающийся должен владеть:

- навыками ведения переговоров и посреднической деятельности;
- приемами оценки эффективности выбранной стратегии поведения;
- инструментами анализа последствий конфликтного взаимодействия.

3. Объем модуля и виды учебной работы

Вид учебной работы	Всего часов	В том числе с применением ДОТ
Лекции	8	8
Практические занятия	4	4
Самостоятельная работа	6	6
Промежуточная аттестация (зачет в форме тестирования)	2	2
ИТОГО	20	20

4. Содержание модуля

№ темы	Наименование темы	Содержание	Лекции (ч.)	Практ. (ч.)	Сам. раб. (ч.)
2.1	Управление конфликтами	Предупреждение и стимулирование конфликтов. Методы урегулирования:	2	1	1

		прямые переговоры, административное решение, посредничество. Разрешение конфликта: полное и частичное. Компромисс и консенсус как наиболее эффективные способы завершения конфликта.			
2.2	Выбор стиля поведения, соответствующего конфликтной ситуации	Диагностика конфликтной ситуации: оценка интересов, соотношения сил, отношений. Факторы выбора стратегии: время, важность результата, ресурсы. Гибкость поведения и адаптация стиля под динамику конфликта.	2	1	2
2.3	Переговорный процесс	Субъективный фактор в переговорах: личностные качества, установки, стереотипы. Правила подготовки и проведения переговоров. Тактики позиционного торга и принципиальных переговоров. Типичные ошибки переговорщика.	2	1	1
2.4	Урегулирование конфликтов с участием третьей стороны	Формы участия третьей стороны: медиация, арбитраж, посредничество. Роль и компетенции медиатора. Этапы процедуры медиации. Технологии восстановительной медиации.	2	1	2
Итого			8	4	6

5. Фонд оценочных средств для текущего контроля и промежуточной аттестации

Примерные вопросы для самопроверки:

1. В чем состоит сущность конфликта?
2. Каковы позитивные и негативные функции конфликта?
3. Кто является автором функциональной модификации теории социального конфликта?
4. Дайте классификацию конфликтов. Какие конфликты чаще всего встречаются в организациях?
5. Как выглядит структура конфликта?
6. Из каких стадий состоит процесс развития конфликта?
7. Дайте определение конфликтогена. Чем конфликтогены отличаются от конфликтов?

8. Какие типы конфликтных личностей выделяют исследователи?
9. Раскройте содержание психодиагностики конфликтов в организациях. Каковы ее этапы?
10. Каковы причины возникновения конфликтов в организациях?
11. Чем забастовка как форма производственного конфликта отличается от саботажа?
12. Какие существуют формы производственных конфликтов?
13. Перечислите стратегии поведения в конфликте. В чем их преимущества и недостатки?
14. Назовите методы управления конфликтами. В каких случаях целесообразно использовать тот или иной метод?
15. Какие существуют технологии регулирования конфликтов?

Примерные кейс-задания для самостоятельной работы:

Кейс 1.

Вы недавно назначены менеджером по кадрам. Вы еще плохо знаете сотрудников фирмы, сотрудники еще не знают вас в лицо. Вы идете на совещание к генеральному директору. Проходите мимо курительной комнаты и замечаете двух сотрудников, которые курят и о чем-то оживленно беседуют. Возвращаясь с совещания, которое длилось один час, вы опять видите тех же сотрудников в курилке за беседой.

Вопрос. Как бы вы поступили в данной ситуации? Объясните свое поведение.

Кейс 2.

Вы – начальник отдела. В отделе напряженная обстановка, срываются сроки выполнения работ. Не хватает сотрудников. Выезжая в командировку, вы случайно встречаете свою подчиненную – молодую женщину, которая уже две недели находится на больничном. Но вы находите ее в полном здравии. Она кого-то с нетерпением встречает в аэропорту.

Вопрос. Как вы поступите в этом случае? Объясните свое поведение.

Кейс 3.

Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказываемые претензии за оскорбление. Между ними возникает конфликт.

Вопрос. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

Кейс 4.

Руководитель принял на работу специалиста, который должен работать в подчинении у его заместителя. Прием на работу не был согласован с заместителем. Вскоре проявилась неспособность принятого работника выполнять свои обязанности. Заместитель служебной запиской докладывает об этом руководителю...

Вопрос. Как бы вы поступили на месте руководителя? Проиграйте возможные варианты.

Кейс 5.

В ответ на критику со стороны подчиненного, прозвучавшую на служебном совещании, начальник начал придирааться к нему по мелочам и усилил контроль за его служебной деятельностью.

Вопрос. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

Примерные вопросы для промежуточной аттестации:

Вопрос 1. Вид деятельности субъекта управления, направленный на провокацию, вызов конфликта – это ... конфликта.

- a) стимулирование;
- b) планирование;
- c) регулирование;
- d) разрешение.

Вопрос 2. Регулирование как вид деятельности по управлению конфликтами включает ряд этапов, к которому не относится:

- a) дифференциация конфликта;
- b) институционализация конфликта;
- c) легитимация конфликта;
- d) признание реальности конфликта конфликтующими сторонами.

Вопрос 3. ... является таким видом поведения, когда субъект стремится к удовлетворению своих собственных интересов, принося ущерб интересам противоположного субъекта:

- a) подавление;
- b) соперничество;
- c) компромисс;
- d) приспособление.

Вопрос 4. ... как способ поведения в конфликте характеризуется тем, что субъект готов убраться на задний план свои потребности, желания и интересы и пойти на уступки оппоненту, чтобы не допустить конфронтации:

- a) компромисс;
- b) приспособление;
- c) переговоры;

d) избегание.

Вопрос 5. Основные действия человека при стратегии ...: ориентированность на поиск взаимовыгодного решения; прекращение любых агрессивных действий; проявление внимания к позиции оппонента; тщательное обдумывание последующих действий; использование посредника:

- a) компромисс;
- b) сотрудничество;
- c) переговоры;
- d) соперничество.

Вопрос 6. К формам забастовки не относится:

- a) работа по правилам;
- b) активизация работы профсоюзов;
- c) оккупационная забастовка;
- d) прекращение работы и уход с рабочего места.

Вопрос 7. Тип конфликта, когда его участники скрывают нарастающие противоречия от посторонних глаз:

- a) конструктивный;
- b) мирный;
- c) латентный;
- d) личностный.

Вопрос 8. Люди, принадлежащие к данному типу конфликтных личностей, отличаются честолюбием, завышенной самооценкой, нежеланием и неумением считаться с мнением окружающих. Раз и навсегда сложившееся мнение такой личности неминуемо приходит в противоречие с изменяющимися условиями и вызывает конфликт с окружающими:

- a) демонстративные;
- b) неуправляемые;
- c) ригидные;
- d) сверхточные.

Вопрос 9. К ситуативному типу конфликтных личностей относятся:

- a) демонстративные;
- b) рационалисты;
- c) ригидные;
- d) сверхточные.

Вопрос 10. ... причины возникновения конфликта зависят от человека, его восприятия и формы поведения, психики:

- a) организационные;
- b) субъективные;
- c) объективные;
- d) социально-психологические.

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение

Литература

1. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология: учебник для вузов. 3-е изд. – СПб.: Питер, 2008. – 496 с.
2. Емельянов С.М. Управление конфликтами в организации. – СПб.: Авалон, Азбука-классика, 2006. – 256 с.
3. Лебедева М.М. Политическое урегулирование конфликтов: подходы, решения, технологии. – М.: Аспект Пресс, 1997. – 272 с.
4. Шейнов В.П. Конфликты в нашей жизни и их разрешение. – Мн.: Амалфея, 1996. – 288 с.
5. Фишер Р., Юри У. Путь к согласию, или Переговоры без поражения. – М.: Наука, 1992. – 160 с.
6. Дойч М. Разрешение конфликта. Конструктивные и деструктивные процессы // Социально-политический журнал. – 1997. – № 1.
7. Громова О.Н. Конфликтология. Курс лекций. – М.: ЭКМОС, 2001. – 320 с.
8. Ворожейкин И.Е., Кибанов А.Я., Захаров Д.К. Конфликтология: учебник. – М.: ИНФРА-М, 2000. – 240 с.
9. Здравомыслов А.Г. Социология конфликта. – М.: Аспект Пресс, 1996. – 317 с.
10. Козырев Г.И. Введение в конфликтологию: учеб. пособие. – М.: ВЛАДОС, 2001. – 176 с.

7. Материально-техническое обеспечение

Реализация модуля осуществляется с использованием образовательной платформы, обеспечивающей размещение электронных учебных материалов, проведение вебинаров, интерактивных практикумов, компьютерного тестирования. Обучающимся требуется персональный компьютер с доступом к сети «Интернет».

Автономная Некоммерческая Организация
Дополнительного Профессионального Образования
Московская международная академия непрерывного образования
и социальных исследований «Цивилизационное обновление»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА МОДУЛЯ

Модуль 3. Управленческая конфликтология

Дополнительная профессиональная программа

Программа повышения квалификации

Наименование программы

«Конфликтология»

Выдаваемый документ

Удостоверение о повышении квалификации

Общая трудоемкость

144 академических часа

Форма обучения

Очно-заочная, с применением ДОТ

1. Цель освоения модуля

Сформировать у слушателей знания и умения в области природы организационно-управленческих конфликтов, стратегий поведения личности в них, методов их профилактики и разрешения, а также основ стресс-менеджмента в организации.

2. Планируемые результаты обучения по модулю

Обучающийся должен знать:

- определение, функции и классификацию управленческих конфликтов;
- структуру и динамику конфликтной ситуации в организации;
- методы профилактики и разрешения организационно-управленческих конфликтов;
- основы стресс-менеджмента в организации.

Обучающийся должен уметь:

- анализировать организационные конфликты и выбирать стратегию поведения;
- разрабатывать меры профилактики конфликтов в коллективе;
- применять инструменты управления конфликтами и стрессами.

Обучающийся должен владеть:

- навыками составления экспертных заключений о конфликтогенном потенциале ситуации;
- приемами оценки результатов деятельности как условия предупреждения конфликтов;
- практическими инструментами руководителя по управлению конфликтами и стрессами.

3. Объем модуля и виды учебной работы

Вид учебной работы	Всего часов	В том числе с применением ДОТ
Лекции	8	8
Практические занятия	5	5
Самостоятельная работа	5	5
Промежуточная аттестация (зачет в форме тестирования)	2	2
ИТОГО	20	20

4. Содержание модуля

№ темы	Наименование темы	Содержание	Лекции (ч.)	Практ. (ч.)	Сам. раб. (ч.)
3.1	Основные понятия организационной конфликтологии	Определение управленческого конфликта. Функции управленческого конфликта:	2	1	1

		сигнальная, интегративная, инновационная, деструктивная. Классификация управленческих конфликтов по источникам, уровню, длительности. Структура конфликтной ситуации: объект, стороны, их представления. Динамика управленческого конфликта: предконфликтная стадия, инцидент, эскалация, кульминация, завершение.			
3.2	Стратегии поведения личности в организационно-управленческом конфликте	Особенности применения стратегий поведения (конкуренция, уход, приспособление, сотрудничество, компромисс) в организационной среде. Влияние корпоративной культуры и распределения власти на выбор стратегии. Развитие асертивного поведения как ресурса конструктивного разрешения конфликтов.	1	1	1
3.3	Профилактика и разрешение организационно-управленческих конфликтов	Методы профилактики: четкая регламентация деятельности, справедливое вознаграждение, развитие организационной культуры. Алгоритм разрешения: анализ ситуации, выбор метода, реализация, контроль. Роль руководителя в профилактике и разрешении конфликтов.	1	1	1
3.4	Стресс-менеджмент в организации	Понятие и задачи стресс-менеджмента. Организационные факторы стресса: перегрузки, ролевой конфликт, недостаток автономии. Индивидуальные и организационные методы управления стрессом на рабочем месте. Профилактика профессионального стресса.	2	1	1
3.5	Управление конфликтами и стрессами в организации	Интеграция управления конфликтами и стрессами: системный подход. Программы повышения стрессоустойчивости персонала. Практические инструменты руководителя: проведение стресс-аудита, внедрение гибкого графика, обучение персонала.	2	1	1
Итого			8	5	5

5. Фонд оценочных средств для текущего контроля и промежуточной аттестации

Примерные вопросы для самопроверки:

1. Дайте определение управленческому конфликту и перечислите его функции.
2. Какие классификации управленческих конфликтов вам известны?
3. Опишите алгоритм разрешения конфликта в организации.
4. Какие организационные факторы чаще всего вызывают профессиональный стресс?
5. Каковы основные направления интеграции управления конфликтами и стрессами?

Примерные вопросы для промежуточной аттестации:

Вопрос 1. Управленческий конфликт – это конфликт:

- a) только между руководителем и подчиненным;
- b) возникающий в сфере управления и связанный с распределением полномочий;
- c) всегда имеющий деструктивные последствия;
- d) исключительно личностный.

Вопрос 2. Сигнальная функция управленческого конфликта заключается в:

- a) разрушении отношений;
- b) выявлении проблем и узких мест в организации;
- c) сплочении коллектива;
- d) стимулировании инноваций.

Вопрос 3. К объективным причинам организационных конфликтов относят:

- a) личную неприязнь;
- b) нечеткое распределение обязанностей;
- c) низкую стрессоустойчивость;
- d) эмоциональную несдержанность.

Вопрос 4. Ассертивное поведение в конфликте – это:

- a) агрессивное отстаивание своих интересов;
- b) пассивное подчинение;
- c) уважительное отстаивание своих прав без ущемления прав других;
- d) избегание.

Вопрос 5. Первым этапом разрешения организационного конфликта является:

- a) наказание виновных;
- b) анализ ситуации и диагностика;
- c) обращение в суд;
- d) увольнение участников.

Вопрос 6. К организационным факторам профессионального стресса относится:

- a) только низкая зарплата;
- b) ролевой конфликт и перегрузки;
- c) исключительно семейные проблемы;
- d) климатические условия.

Вопрос 7. Стресс-менеджмент на уровне организации предполагает:

- a) только обучение релаксации;
- b) изменение организационных условий и развитие персонала;
- c) исключительно медицинские мероприятия;
- d) увольнение сотрудников, испытывающих стресс.

Вопрос 8. Программа повышения стрессоустойчивости персонала включает:

- a) тренинги, консультирование, оптимизацию режима труда;
- b) только лекции о вреде стресса;
- c) штрафы за низкую производительность;
- d) игнорирование проблемы.

Вопрос 9. Интеграция управления конфликтами и стрессами достигается:

- a) раздельным рассмотрением двух направлений;
- b) через системный подход, учитывающий их взаимовлияние;
- c) только назначением ответственного сотрудника;
- d) написанием приказа.

Вопрос 10. Практический инструмент руководителя для снижения конфликтности:

- a) регулярная ротация кадров без объяснений;
- b) четкая регламентация и справедливое вознаграждение;
- c) авторитарный стиль управления;
- d) игнорирование жалоб.

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение

Литература

1. Кибанов А.Я., Ворожейкин И.Е., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Конфликтология: учебник / Под ред. А.Я. Кибанова. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: ИНФРА-М, 2005. – 302 с.
2. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология: учебник для вузов. 3-е изд. – СПб.: Питер, 2008. – 496 с.
3. Анцупов А.Я., Баклановский С.В. Конфликтология в схемах и комментариях. – СПб.: Питер, 2005. – 288 с.
4. Лукин Ю.Ф. Конфликтология: управление конфликтами: учебник для вузов. – М.: Академический проект; Трикста, 2007. – 799 с.
5. Емельянов С.М. Управление конфликтами в организации. – СПб.: Авалон, Азбука-классика, 2006. – 256 с.
6. Гришина Н.В. Психология конфликта. – СПб.: Питер, 2000. – 464 с.
7. Цой Л.Н. Организационный конфликтменеджмент: 111 вопросов, 111 ответов. – М.: Книжный мир, 2007. – 352 с.
8. Щербатых Ю.В. Психология стресса и методы коррекции. – СПб.: Питер, 2006. – 256 с.
9. Водопьянова Н.Е. Психодиагностика стресса. – СПб.: Питер, 2009. – 336 с.
10. Калмыкова О.Ю., Гагаринская Г.П. Практикум по конфликтологии: учебное пособие. – Самара: НОУ «ПИБ»; СамГТУ, 2009.
11. Пугачев В.П. Тесты, деловые игры, тренинги в управлении персоналом: учебник для студентов вузов. – М.: Аспект-Пресс, 2003. – 285 с.
12. Уизерс Б. Управление конфликтом. – СПб.: Питер, 2004. – 174 с.

7. Материально-техническое обеспечение

Реализация модуля осуществляется с использованием образовательной платформы, обеспечивающей размещение электронных учебных материалов, проведение вебинаров, интерактивных практикумов, компьютерного тестирования. Обучающимся требуется персональный компьютер с доступом к сети «Интернет».

Автономная Некоммерческая Организация
Дополнительного Профессионального Образования
Московская международная академия непрерывного образования
и социальных исследований «Цивилизационное обновление»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА МОДУЛЯ

Модуль 4. Управление стрессами

Дополнительная профессиональная программа

Программа повышения квалификации

Наименование программы

«Конфликтология»

Выдаваемый документ

Удостоверение о повышении квалификации

Общая трудоемкость

144 академических часа

Форма обучения

Очно-заочная, с применением ДОТ

1. Цель освоения модуля

Сформировать у слушателей целостное понимание природы стресса, его видов и механизмов; выработать практические навыки диагностики, профилактики и коррекции стрессовых состояний, а также проектирования личных и организационных антистрессовых программ.

2. Планируемые результаты обучения по модулю

Обучающийся должен знать:

- ведущие теории стресса;
- классификацию стрессоров;
- феноменологию профессионального, семейного, посттравматического и студенческого стресса;
- методы психодиагностики и управления стрессом.

Обучающийся должен уметь:

- различать виды стресса и их проявления;
- применять техники саморегуляции;
- составлять индивидуальные антистрессовые программы.

Обучающийся должен владеть:

- методиками самодиагностики стрессоустойчивости;
- навыками быстрого восстановления в острых стрессовых ситуациях;
- приемами психологической поддержки в условиях стресса.

3. Объем модуля и виды учебной работы

Вид учебной работы	Всего часов	В том числе с применением ДОТ
Лекции	18	18
Практические занятия	13	13
Самостоятельная работа (включая промежуточную аттестацию)	15	15
ИТОГО	46	46

4. Содержание модуля

№ темы	Наименование темы	Содержание	Лекции (ч.)	Практ. (ч.)	Сам. раб. (ч.)
4.1	Учение о стрессе в отечественной и	Понятие «стресс» в психологии. Соотношение понятий «психологический	2	1	1

	зарубежной психологии	стресс» и «эмоциональный стресс». Теории стресса: Г. Селье, Р. Лазарус, Л.А. Китаев-Смык. Психофизиологические механизмы стресса. Модели и механизмы преодоления стресса. Психодиагностика стресса.			
4.2	Профессиональный стресс	Феноменология профессионального стресса. Психологические модели и теории профессионального стресса (модель дисбаланса усилий и вознаграждений, карат-модель). Психодиагностика профессионального стресса. Управление профессиональным стрессом на личностном и организационном уровнях.	2	1	1
4.3	Семейный стресс	Феноменология семейного стресса. Основные семейные стрессоры (развод, утрата, конфликты поколений). Психологические модели и теории семейного стресса. Психодиагностика семейного стресса. Теоретические подходы к решению проблемы семейного стресса.	2	1	1
4.4	Посттравматический стресс	Феноменология посттравматического стресса (ПТСР). Посттравматические стрессовые нарушения. Психологические модели и теории ПТСР. Психодиагностика посттравматического стресса. Пути коррекции: когнитивно-поведенческая терапия, ДПДГ и др.	2	1	1
4.5	Стресс в студенческой среде	Особенности студенческого стресса. Причины и факторы учебного стресса (экзаменационный стресс, информационная перегрузка, социальная адаптация). Стратегии совладания со стрессом у студентов. Рекомендации преподавателям	2	1	1

		по созданию комфортной образовательной среды.			
4.6	Методы оптимизации психического состояния	Аутотренинг, прогрессивная мышечная релаксация, визуализация (использование позитивных образов), медитация, концентрация, дыхательные техники. Ароматерапия, массаж и самомассаж, арттерапия, цветотерапия, библиотерапия. Комплексы упражнений для саморегуляции. Позитивное мышление. Рациональная психотерапия.	4	4	4
4.7	Ваша личная программа защиты от стресса	Индивидуальные стратегии управления стрессом: тайм-менеджмент, физическая активность, социальная поддержка. Построение персональной антистрессовой программы. Закрепление навыков самопомощи и саморегуляции в повседневной жизни.	4	4	4
Итого			18	13	15

5. Фонд оценочных средств для текущего контроля и промежуточной аттестации

Примерные вопросы для самопроверки:

1. Опишите стадии развития стресса по Г. Селье.
2. В чем различие эустресса и дистресса?
3. Какие факторы способствуют формированию профессионального стресса у педагогов?
4. Назовите основные методы экспресс-снятия стресса.
5. Что такое посттравматический стресс и каковы его основные симптомы?

Примерные вопросы для промежуточной аттестации:

Вопрос 1. ... – это совокупность неспецифических адаптационных реакций организма на воздействие различных неблагоприятных факторов – стрессоров (физических или психологических), нарушающих его стабильную работу, а также соответствующее состояние нервной системы организма (или организма в целом):

- a) фрустрация;
- b) стресс;
- c) дистресс;

d) эустресс.

Вопрос 2. Положительной формой стресса является:

a) эустресс;

b) фрустрация;

c) дистресс;

d) стресс.

Вопрос 3. Интеллектуальные признаки стресса охватывают:

a) память, мышление, эмоции;

b) эмоции, изменение образа жизни, внимание;

c) память, мышление, внимание;

d) эмоции, изменение образа жизни, профессиональные нарушения.

Вопрос 4. Согласно Г. Селье, стресс в своем развитии последовательно проходит следующие стадии:

a) тревога, резистентность, истощение;

b) тревога, фрустрация, истощение;

c) фрустрация, истощение, тревога;

d) гнев, тревога, истощение.

Вопрос 5. К типам приспособления к стрессу относятся реакции:

a) «вола», «тигра», «собаки»;

b) «буйвола», «льва», «собаки»;

c) «буйвола», «тигра», «зайца»;

d) «вола», «льва», «кролика».

Вопрос 6. Реакция ... характерна для людей, решающих все проблемы путем самоустранения. Они готовы отказаться от каких-либо благ, если в новых условиях для их сохранения потребуются дополнительные усилия:

a) «тигра»;

b) «кролика»;

c) «собаки»;

d) «зайца».

Вопрос 7. Именной график, отсутствие режима питания – относятся к ... видам стрессоров:

a) физиологическим;

- b) социально-психологическим;
- c) физическим;
- d) структурно-организационным.

Вопрос 8. Физиологический стресс включает следующие виды стрессоров:

- a) химические, биологические, эмоциональные, информационные;
- b) физические, химические, эмоциональные, социальные;
- c) физические, механические, биологические, эмоциональные;
- d) химические, биологические, физические, механические.

Вопрос 9. ... стресс – тяжелое психическое состояние, которое возникает в результате единичной или повторяющихся психотравмирующих ситуаций, как, например, участие в военных действиях, тяжелая физическая травма, сексуальное насилие либо угроза смерти («вьетнамский синдром», «афганский синдром» и т. п.):

- a) посттравматический;
- b) хронический;
- c) экологический;
- d) социально-политический.

Вопрос 10. Фрустрацию можно описать следующей формулой:

- a) «потребности – стресс – негативные эмоции»;
- b) «нужда – блокировка – стресс»;
- c) «потребности – блокировка – отрицательные эмоции»;
- d) «нужда – блокировка – негативные эмоции».

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение

Литература

1. Гринберг Дж. Управление стрессом. – 7-е изд. – СПб.: Питер, 2002. – 496 с.
2. Щербатых Ю.В. Психология стресса и методы коррекции. – СПб.: Питер, 2006. – 256 с.
3. Бодров В.А. Информационный стресс. – М.: ПЭР СЭ, 2000. – 352 с.
4. Китаев-Смык Л.А. Психология стресса. – М.: Наука, 1983. – 368 с.
5. Водопьянова Н.Е. Психодиагностика стресса. – СПб.: Питер, 2009. – 336 с.
6. Селье Г. Очерки об адаптационном синдроме. – М.: Медгиз, 1960. – 254 с.
7. Александровский Ю.А. Состояние психической дезадаптации и их компенсация. – М.: Наука, 1976. – 270 с.

8. Мони́на Г.Б., Раннала Н.В. Тренинг «Ресурсы стрессоустойчивости». – СПб.: Речь, 2009. – 250 с.
9. Тарабрина Н.В. Практикум по психологии посттравматического стресса. – СПб.: Питер, 2001. – 272 с.
10. Кассиль Г.Н. Внутренняя среда организма. – М.: Наука, 1983. – 224 с.
11. Куликов Л.В. Психогигиена личности. – СПб.: Питер, 2004. – 464 с.
12. Фонтана Д. Как справиться со стрессом. – М.: Педагогика-Пресс, 1995. – 352 с.

7. Материально-техническое обеспечение

Реализация модуля осуществляется с использованием образовательной платформы, обеспечивающей размещение электронных учебных материалов, проведение вебинаров, интерактивных практикумов, компьютерного тестирования. Обучающимся требуется персональный компьютер с доступом к сети «Интернет».