

ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ

Приднестровский государственный университет им. Т.Г. Шевченко



**УТВЕРЖДАЮ**

Ректор ПГУ им. Т. Г. Шевченко

С. И. Берил

2020 г.

## ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ

**Наименование программы:** Управление конфликтами на государственной службе

**Категория слушателей:** руководители (заместители руководителей, руководители структурных подразделений), главные и ведущие специалисты органов государственного и муниципального управления

**Общая трудоемкость:** 36 часов

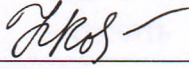
**Форма обучения:** дистанционная

г. Тирасполь, 2020 г.

г. Тирасполь, 2020 г.

Разработчик:

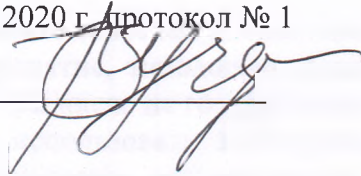
Старший преподаватель кафедры психологии Ковальчук Н.Н.

  
\_\_\_\_\_

ДПОП ПК рассмотрена на заседании кафедры психологии

«04» сентября 2020 г. протокол № 1

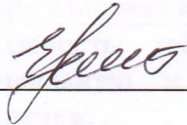
Зав. кафедрой \_\_\_\_\_



к.пс.н., доцент В.И. Кучерявенко

ДПОП согласована с Управлением дополнительного профессионального образования  
ПГУ

Начальник \_\_\_\_\_

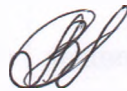


Е.А. Курдюкова

ДПОП одобрена на заседании Научно-методического совета ПГУ

« 16 » \_\_\_\_\_ 09 \_\_\_\_\_ 20 20 г протокол № \_\_\_\_\_ 1

Проректор по ОПиМКО \_\_\_\_\_



Л.В. Скитская

### 1. Цель реализации программы:

Целью реализации программы является формирование и (или) совершенствование профессиональных компетенций, необходимых государственным служащим для конструктивного решения конфликтов, связанных с профессиональной деятельностью.

Задачи курса:

- изучить теоретические основы конфликта, закономерности его возникновения и развития;
- показать многообразие конфликтов, их естественную неизбежность;
- ознакомить с субъективно-объективной природой конфликта;
- ознакомить с сущностью и причинами организационных и межличностных конфликтов;
- помочь в овладении технологиями регулирования конфликтов.

В результате освоения дисциплины слушатель должен:

**Знать:** понятие, типологию, функции, закономерности возникновения и развития конфликтов, в том числе на государственной службе; основы управления конфликтами.

**Уметь:** – использовать категориальный аппарат в анализе конфликтных ситуаций; применять технологии регулирования конфликтов; осуществлять посредническую функцию в конфликтных ситуациях.

**Владеть:** навыками конфликтологической культуры для успешной реализации профессиональной деятельности и саморазвития; навыками конструктивного поведения в конфликте и регулирования собственного эмоционального состояния.

### 2. Формализованные результаты обучения:

Освоение слушателями программы «Управление конфликтами на государственной службе» предполагает формирование и (или) совершенствование следующих общекультурных и профессиональных *компетенций*:

Код компетенции	Формулировка компетенции
ОК –2	готовность действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принимаемые решения;
ОК - 3	способность к самоорганизации и самообразованию.
ОПК - 1	способность к анализу, планированию и организации профессиональной деятельности;
ОПК - 3	готовность руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические и иные различия.

### 3. Содержание программы

#### 3.1. Учебный план

№ п/п	Наименование разделов, дисциплин(модулей)	Количество часов				Форма контроля
		всего	лекции	практические занятия	самост. работа	
	Этика поведения государственных служащих	2	2			
	Стратегическое планирование в ПМР на 2019-26 гг	4	4			



1.	Общая теория конфликтов	10	4	2	4	Практические задания, дискуссия, работа в малых группах
2.	Психологический анализ конфликта	8	2	2	4	Творческие задания, дискуссия, работа в малых группах
3.	Предупреждение и разрешение конфликтов. Конфликтологическая культура личности	12	2	4	6	Творческие задания, дискуссия, работа в малых группах
Итоговая аттестация						зачет
Итого		36	14	8	14	

### 3.2. Учебно-тематический план

№ п/п	Наименование разделов, дисциплин(модулей)	Количество часов			
		всего	лекции	практические занятия	самост. работа
	Этика поведения государственных служащих	2	2		
	Стратегическое планирование в ПМР на 2019-26 гг	4	4		
<b>1.</b>	<b>Раздел 1. Общая теория конфликтов</b>	<b>10</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>4</b>
1.1.	Тема №1. Понятие конфликта, его виды и функции	1	1		
1.2.	Тема №2. Причины возникновения конфликтов. Проблема конфликтологической культуры личности	5	2	1	2
1.3.	Тема №3. Структурно-динамические особенности конфликтов	4	1	1	2
<b>2.</b>	<b>Раздел 2. Психологический анализ конфликтов</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>4</b>
2.1.	Теории поведения личности в конфликте. Стратегия и тактика поведения в конфликте государственных служащих	4	2		2
2.2.	Внутриличностные конфликты	4		2	2
<b>3.</b>	<b>Раздел 3. Предупреждение и разрешение конфликтов</b>	<b>12</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>6</b>
3.1.	Прогнозирование конфликтов, рациональное поведение и эффективное общение	5	1	2	2

3.2.	Технологии предупреждения конфликтов в профессиональной служебной деятельности государственных служащих	5	1	2	4
	Итоговая аттестация	Зачет			

### 3.3. Дополнительная профессиональная образовательная программа повышения квалификации

#### Раздел 1. Общая теория конфликтов

Тема 1.1 Понятие конфликта, его виды и функции.

Определение понятия «конфликт», инвариантные признаки конфликтов. Конфликт как объект и предмет конфликтологии. Конфликт как форма социального взаимодействия, межличностной и межгрупповой коммуникации. Природа противоречия, лежащего в основе конфликта. Причины конфликта в органах власти. Понятие «конфликта интересов». Функции конфликтов.

Тема 1.2 Причины возникновения конфликтов. Проблема конфликтологической культуры личности

Объективные и субъективные причины возникновения конфликтов. Собственно объективные причины. Структурно-организационные причины возникновения конфликтов. Социально-психологические причины конфликтов. Личностные причины конфликтов. Проблема конфликтологической культуры личности.

Тема 1.3 Структурно-динамические особенности конфликтов

Структурные компоненты конфликта. Объективные составляющие конфликта. Психологические (субъективные) составляющие конфликта. Понятие конфликтной ситуации, возникновение и структура. Осознание ситуации как конфликтной ее участниками. Субъекты конфликта как элементы конфликтной ситуации. Типы и ранги субъектов конфликта. Влияние образов конфликтной ситуации на развитие конфликта. Динамика конфликтного взаимодействия. Стадии и фазовая динамика конфликта. Конфликт как процесс.

#### Раздел 2. Психологический анализ конфликтов

Тема 2.1 Теории поведения личности в конфликте. Стратегия и тактика поведения в конфликте государственных служащих

Стратегии поведения в конфликте. Характеристика основных стратегий поведения. Конкуренция, уход, приспособление, сотрудничество, компромисс. Методика Томаса-Килмена. Преимущества и недостатки каждой стратегии. Конфликтная личность. Выбор стратегии в конфликтной ситуации на государственной службе. Тактика захвата и удержания объекта конфликта; тактика психологического насилия; тактика давления; тактика фиксации своей позиции; тактика дружелюбия.

Тема 2.2 Внутриличностные конфликты

Понятие и основные показатели внутриличностного конфликта. Классификация внутриличностных конфликтов. Предупреждение и разрешение внутриличностных конфликтов.

#### Раздел 3. Предупреждение и разрешение конфликтов

Тема 3.1 Прогнозирование конфликтов, рациональное поведение и эффективное общение

Технология управления конфликтами. Принципы управления. Структурные элементы управления конфликтами. Предпосылки предупреждения конфликтов.



Конструктивное деловое общение, структуры и формы, основные психологические особенности. Особенности проявления темперамента и характера личности в деловых коммуникациях. Психологические приемы влияния на партнера и способы защиты от манипуляций в деловых коммуникациях.

Тема 3.2 Технологии предупреждения конфликтов в профессиональной служебной деятельности государственных служащих

Формирование имиджа государственного служащего. Противодействие стрессу. Решение задач по предотвращению конфликтов (по В.Шейнову). Транзактный анализ конфликтов (по Э.Берну). Меры по предотвращению и урегулированию «конфликта интересов» на государственной службе.

#### Перечень практических занятий

Номер темы	Наименование темы
1.2.	Причины возникновения конфликтов. Проблема конфликтологической культуры личности
1.3.	Структурно-динамические особенности конфликтов
2.2.	Внутриличностный конфликт
3.1.	Прогнозирование конфликтов, рациональное поведение и эффективное общение
3.2.	Технологии предупреждения конфликтов в профессиональной служебной деятельности государственных служащих

#### Перечень самостоятельных работ

Номер темы	Наименование практического занятия
1.2.	Причины возникновения конфликтов. Проблема конфликтологической культуры личности
1.3.	Структурно-динамические особенности конфликтов
2.1.	Теории поведения личности в конфликте. Стратегия и тактика поведения в конфликте государственных служащих
2.2.	Внутриличностные конфликты
3.1.	Прогнозирование конфликтов, рациональное поведение и эффективное общение
3.2.	Технологии предупреждения конфликтов в профессиональной служебной деятельности государственных служащих

#### 4. Материально-технические условия реализации программы

Учебная дисциплина обеспечена учебно-методической документацией и материалами. Обучающимся обеспечен доступ к современным профессиональным базам данных, информационным справочным и поисковым системам в компьютерных классах ПГУ им.Т.Г.Шевченко.

Материально-техническое обеспечение дисциплины составляет: компьютерный класс, оргтехника, мультимедийное оборудование (во время лекционных и практических занятий), доступ к сети Интернет. В качестве материально-технического обеспечения дисциплины могут использоваться мультимедийные средства; наборы слайдов, видео

материалы и др. Доступны ресурсы электронной библиотеки, кейс с материалом по темам в электронном виде, учебная обязательная и дополнительная литература.

## **5. Учебно-методическое обеспечение программы**

### 5.1 Основная литература:

1. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология. - М., 2000.
2. Гришина Н.В. Психология конфликта. - СПб, 2000.
3. Дмитриев А.В. Конфликтология. - М., 2000.
4. Козырев Г.И. Введение в конфликтологию. - М., 2000.
5. Руденко А.М., Самыгин С.И. Конфликтология. – Ростов н/Д.: Феникс, 2013.

### 5.2 Дополнительная литература:

1. Бородкин Ф.М., Коряк Н.М. Внимание, конфликт! – Новосибирск, 1983.
2. Ворожейкин И.Е., Кибанов А.Я., Захаров Д.К. Конфликтология. М., 2000.
3. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии. СПб., 2001.
4. Здравомыслов А.Г. Социология конфликта. М., 1996.
5. Конфликтология: хрестоматия /сост. Н.И.Леонов. – М.: МПСИ; Воронеж: МОДЭК, 2011.
6. Конфликты в школьном возрасте: пути их преодоления и предупреждения. – М., 1986.
7. Мелибруда Е.Я. Ты – Мы. Психологические возможности улучшения общения. – М., 1986.
8. Методы практической психологии общения: Уч. пособие / Под ред. В.П.Захарова, Е.В. Сидоренко. – Л., 1990.
9. Руденко Н.Н. Конфликт: сущность, возникновение, разрешение. – Тирасполь, 1995.
10. Рыбакова М.М. Конфликт и взаимодействие в педагогическом процессе. – М., 1991.
11. Самоукина Н.В. Игры, в которые играют... - Дубна, 1997.
12. Скотт Д.Г. Конфликты, пути их преодоления. – Киев, 1988.
13. Уткин Э.А. Конфликтология. Теория и практика. М., 2000.
14. Фишер Р., Юрии У. Путь к согласию. – М., 1997.
15. Хасан Б.И. Психология конфликта и переговоры. М., 2008.

### 5.3.Программное обеспечение и Интернет-ресурсы:

1. Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам». Официальный сайт. URL: <http://window.edu.ru>
2. Российская государственная библиотека. URL: <http://www.rsl.ru>
3. Научная электронная библиотека «eLIBRARY.RU». URL: <http://www.e-library.ru>
4. Электронная Библиотека Гумер: Гуманитарные науки. URL: <http://www.gumer.info>
5. Электронная Интернет библиотека IQlib.ru – электронные учебники и учебные пособия. URL: <http://www.iqlib.ru>

Итоговая аттестация по освоению дополнительной профессиональной образовательной программы проводится в форме зачета.

## **6. Требования к результатам обучения**

Зачет проводится в устной форме путем выполнения задания, состоящего из двух частей. Слушателю предлагаются два вопроса из перечня вопросов к зачету.

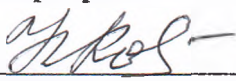


Зачет считается сданным в случае правильного выполнения не менее половины задания. При этом ответ должен быть четким, структурированным, аргументированным, содержать определения понятий, необходимые классификации. В случае бессвязного набора определений, тезисов, изложения материалов, не связанных с освещаемыми вопросами, рассматривается как неверный.

#### Примерные вопросы к зачету

1. Понятие конфликта.
2. Типы и виды конфликтов.
3. Причины возникновения конфликтов.
4. Структура конфликта.
5. Функции конфликта.
6. Динамика конфликта
7. Субъекты конфликта как элементы конфликтной ситуации.
8. Типы и ранги субъектов конфликта.
9. Влияние образов конфликтной ситуации на развитие конфликта.
10. Понятие и основные показатели внутриличностного конфликта.
11. Основные виды внутриличностных конфликтов.
12. Последствия внутриличностных конфликтов.
13. Механизмы разрешения внутриличностных конфликтов.
14. Понятие, принципы и структурные элементы управления конфликтами.
15. Профилактика конфликтности: сбалансированность социального взаимодействия.
16. Профилактика конфликтности: изменение своего отношения к проблемной ситуации.
17. Профилактика конфликтности: конструктивность критики и оценки результатов деятельности.
18. Предпосылки предупреждения конфликтов. Конструктивное деловое общение, структуры и формы, основные психологические особенности.
19. Психологические приемы влияния на партнера и способы защиты от манипуляций в деловых коммуникациях.
20. Формирование имиджа государственного служащего.
21. Противодействие стрессу.
22. Меры по предотвращению и урегулированию «конфликта интересов» на государственной службе.
23. Формы, результаты и критерии завершения конфликтов.
24. Условия и факторы разрешения конфликтов.
25. Этапы разрешения конфликтов.
26. Стратегии выхода из конфликта (К.Томас).
27. Методы разрешения конфликтов: этапы последовательного поведения, направленного на преодоление конфликта (Е.Мелибруда).
28. Методы разрешения конфликтов: четырехэтапный метод разрешения конфликтной ситуации Д.Дана;
29. Метод посредничества при урегулировании конфликта. Формы участия третьей стороны в разрешении конфликта. Основные требования к посреднику.

#### 7. Составитель программы

Составитель:  /Ковальчук Н.Н., старший преподаватель кафедры психологии ПГУ им. Т.Г. Шевченко