

Общество с ограниченной ответственностью
«Кондитерская фабрика «ПОБЕДА»
Культурно-образовательный центр

УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
ООО «Кондитерская фабрика «ПОБЕДА»
О. Э. Муравьева



02.03.2023

УЧЕБНАЯ ПРОГРАММА
(дополнительная общеобразовательная программа:
общеразвивающая программа)
«УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ»

Москва, 2023

1. ЦЕЛЬ И ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ

Программа «Управление конфликтами» является дополнительной общеобразовательной (общеразвивающей) программой, разработана согласно требованиям Федерального закона "Об образовании в Российской Федерации" от 29.12.2012 N 273-ФЗ. Программа включает цель и планируемые результаты обучения, категорию слушателей и трудоемкость учебной дисциплины, формы и методы обучения, учебный план и календарный график обучения, содержание, информационное и материально-техническое обеспечение, методические рекомендации для преподавателя. Учебный план программы включает теоретическое и практическое обучение.

Цель обучения: развитие личностных компетенций, необходимых для успешной профилактики и разрешения конфликтов в профессиональной деятельности.

Планируемые результаты обучения:

Планируемым результатом обучения по дополнительной образовательной программе являются личностные компетенции:

- применение различных методов и приемов профилактики и прогнозирования межличностных и межгрупповых конфликтов (ЛК-1);
- использование методов и приемов регулирования и разрешения межличностных и межгрупповых конфликтами (ЛК-2);
- снижение эмоционального напряжения оппонента и саморегуляция своего эмоционального состояния в конфликтных ситуациях (ЛК-3).

В результате освоения программы обучающийся должен знать:

- динамика изменений и жизненный цикл развития организации (методология И.Адизеса);
- влияние жизненного цикла компании на уровень конфликтности в организации;
- признаки конструктивного и деструктивного конфликта;
- типы конфликта и виды конфликтов и принципы работы с ними;
- структурные элементы конфликта;
- характер конфликтогенов и формы проявления;
- условия и факторы развития конфликта;
- динамику развития конфликта;
- алгоритм решения конфликтов;
- методы прогнозирования и предупреждения конфликтных ситуаций;
- способы регулирования и разрешения конфликтов;
- стратегии поведения в конфликте.

Уметь:

- диагностировать структурные элементы и признаки конфликта;
- выявлять конфликтогены и противостоять им;
- управлять конфликтом в зависимости от этапа и фазы развития конфликта;
- выявлять условия и факторы развития, прогнозировать конфликты;
- снижать эмоциональное напряжение оппонента конфликта;
- предупреждать конфликтные ситуации;
- регулировать и разрешать конфликтные ситуации;
- выбирать адекватную стратегию поведения в конфликте в зависимости от ситуации;
- сохранять самообладание и регулировать свое эмоциональное состояние в конфликтной ситуации.

Владеть навыками:

- профилактики и прогнозирования конфликтов в организации;
- регулирования и разрешения межличностных и межгрупповых конфликтов;
- саморегуляции своего эмоционального состояния в конфликтной ситуации.

Категория слушателей – к освоению дополнительной общеобразовательной программы допускаются лица без предъявления требований к уровню образования и стажу.

Трудоемкость учебной программы составляет 8 академических часов, в том числе 4 часа – теоретическое обучение, 4 часа – практическое обучение. Продолжительность одного академического часа - 45 минут. Срок обучения – 1 учебный день. Форма итогового контроля не предусмотрена.

Форма обучения: обучение по программе осуществляется в очной форме.

Методы обучения: мини-лекции, интерактивные методы проведения занятий (групповые дискуссии; ролевые и деловые игры; анализ кейсов; фасилитации; групповые и индивидуальные задания).

Кадровый состав: педагогическая деятельность по реализации дополнительных общеобразовательных программ осуществляется лицами, имеющими среднее профессиональное или высшее образование (в том числе по направлениям, соответствующим направлениям дополнительных общеобразовательных программ, реализуемых организацией, осуществляющей образовательную деятельность) и отвечающими квалификационным требованиям, указанным в квалификационных справочниках, и (или) профессиональным стандартам (Профессиональный стандарт "Педагог дополнительного образования детей и взрослых", утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22 сентября 2021 г. N 652н).

Лицам, успешно освоившим дополнительную общеобразовательную программу, выдается сертификат установленного образца

2. УЧЕБНЫЙ ПЛАН И ГРАФИК ОБУЧЕНИЯ

2.1. Учебный план

№	Наименование модуля	Количество часов		
		Всего	Теорет. занятия	Практ. занятия
1	Жизненный цикл развития организации	2	1	1
2	Анализ конфликта	2	1	1
3	Динамика конфликта	2	1	1
4	Управление конфликтами	2	1	1
Итого		8	4	4
Форма контроля не предусмотрена				

2.2. Календарный учебный график

№ п/п	Наименование модуля	Всего (ч)	Учебные дни 1 день (8 ч.)
1	Жизненный цикл развития организации	2	2
2	Анализ конфликта	2	2
3	Динамика конфликта	2	2
4	Управление конфликтами	2	2
	Итого	8	8

3. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

Модуль 1. Жизненный цикл развития организации

Динамика изменений. Последствия изменений. Жизненный цикл развития организации (методология И.Адизеса). Этапы развития компании: ухаживание, младенчество, бурные годы, юность, расцвет, стабильность, аристократизм, ранняя бюрократия, бюрократия, смерть. Влияние жизненного цикла компании на уровень конфликтности в организации.

Практические занятия: анализ видеофрагментов, диагностика стадий развития организации согласно чек-листу.

Модуль 2. Анализ конфликта

Конфликт как столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций. Признаки конструктивного и деструктивного конфликта. Формула конфликта. Задачи руководителя при управлении конфликтами. Типы конфликта.

Виды конфликтов и принципы работы с ними: внутриличностный, межличностный, внутригрупповой, межгрупповой, организационный, внешний. Алгоритм решения конфликтов.

Объект и предмет конфликта. Причины конфликта (распределение ресурсов, взаимозависимость задач, различия в целях, различия в способах достижения целей и т.д.) Вовлеченность в конфликте. Диссоциация в конфликте. Конфликтогены. Характер конфликтогенов и формы проявления. Определение характера и форм проявления конфликтогенов.

Практические занятия: диагностика структурных элементов конфликта, выявление типов и видов конфликтов, определение конфликтогенов, выработка навыков конструктивного взаимодействия в конфликте, решение практических задач (кейсов).

Модуль 3. Динамика конфликта

Условия и факторы развития конфликта. Динамические этапы конфликта: возникновение, осознание конфликтной ситуации, начало открытого конфликта, развитие и завершение конфликта.

Фазы конфликта и возможности их разрешения: начальная, подъем, пик конфликта, спад. Алгоритм выявления конфликта на ранней стадии.

Практические занятия: диагностика стадий развития конфликта, отработка алгоритма выявления конфликта, способы управления конфликтом на разных стадиях конфликта.

Модуль 4. Управление конфликтами

Виды управления конфликтами: прогнозирование, предупреждение или стимуляция, регулирование и контроль. Холодный и горячий конфликт. Теплый конфликт. Способы стимулирования и снижения напряжения в конфликте.

Стратегии поведения в конфликте: соревнование, приспособление, избегание, компромисс, сотрудничество (К. Томас, Р. Килманн). Тактические действия по управлению конфликтом. Необходимые качества личности для разрешения конфликта.

Практические занятия: выработка навыков по стимулированию и снижению напряжения в конфликте, регулированию и разрешению конфликта, диагностика собственной стратегии поведения в конфликте, выбор адекватной стратегии поведения в конфликте.

4. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО И ИТОГОВОГО КОНТРОЛЯ НЕ ПРЕДУСМОТРЕНЫ

5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Основная литература:

- Анцупов А. Я., Шипилов А. И. Конфликтология. СПб.: Питер, 2020.
- Емельянов С.М. Конфликтология: учебник и практикум для вузов / С.М. Емельянов. 4 изд. М.: Издательство Юрайт, 2023.

Дополнительная литература:

- Адизес И. Управление жизненным циклом корпорации / Пер. с англ. под науч. ред. А. Г. Сеферяна. СПб.: Питер, 2007. 384с.
- Шварц Т. Общение с трудными людьми (Harvard Business Review Press) М.: Издательство «Манн, Иванов и Фербер», 2020.
- Майорова М. Сценарии конфликтов. М.: Издательство «Альпина Паблицер», 2021.

Интернет-ресурсы

- Управление конфликтами - что это такое, стили, техники и стратегии (lectera.com)
- Управление конфликтами: суть процесса, главные принципы, основные методы (academy-of-capital.ru)

6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Для обеспечения данной дисциплины необходимы:

- учебная аудитория: рабочее место (стол и стул) преподавателя; рабочие места (столы и стулья) слушателей; компьютер /или ноутбук, мультимедийный видеопроектор с экраном; колонки, флипчарт/доска;
- реквизит для проведения тренинга: листы А1 и бумаги для флипчарта, бейджи участникам, бумага А4, маркеры, модерационные карточки, стикеры, ручки для участников;
- учебно-методические материалы: рабочая тетрадь участника, презентация РР, мануал тренера, сценарий игры, видеоматериалы, протокол проведения тренинга, бланки.

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОБУЧЕНИЮ

В процессе проведения лекционных и практических занятий следует руководствоваться следующими рекомендациями:

- создание благоприятных условий для развития личностных компетенций;
- развитие способности адекватного и наиболее полного познания себя и других людей;
- диагностика своих личностных качеств и умений, снятие барьеров, мешающих реальным и продуктивным действиям;
- изучение индивидуальных приемов межличностного взаимодействия для повышения его эффективности;
- приобретение коммуникативных умений и навыков;
- овладение тактиками и стратегиями конструктивного поведения в конфликтах;
- коррекция поведения, формирование и развитие социальных установок, необходимых для успешного взаимодействия с людьми в разных сферах жизнедеятельности
- развитие эмпатии, рефлексии, толерантности и пр.

Оптимальный размер группы до 15 человек.

Принципы проведения обучения:

- принцип и правило максимальной активности.
- общение по принципу «здесь и теперь».
- принцип и правило персонификации высказываний.
- принцип партнерского общения. правило доброжелательности.
- принцип объективности. правило обратной связи.
- правило конфиденциальности и доверительности общения.
- искренность и открытость.

Этапы тренинга:

1. Введение включает представление целей и задач тренинга. Знакомство. Ожидания участников. Принятие правил группы. Оценка уровня развития личностных компетенций. Актуализация проблемы.
2. Информационный блок проводится в форме мини-лекций, видеофрагментов.
3. Приобретение практических навыков (вырабатываются навыки согласно заявленной теме программы). Используются интерактивные методы обучения: групповые дискуссии; ролевые и деловые игры; анализ кейсов; фасилитации; групповые и индивидуальные задания.
4. Завершение работы. Получение обратной связи. Подводятся итоги обучения, оценивается уровень удовлетворенности обучением обучающимися. Оценка эффективности тренинга. По окончании обучения заполняется анкета обратной связи.