

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«АЛТАЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
Центр переподготовки и повышения квалификации факультета социологии

Первый проректор по учебной работе

Е. П. Фываков

«30» марта 2018 г.



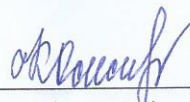
ПРОГРАММА ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ

***«Конфликтологическая компетентность специалиста  
и эффективное ведение переговоров»***

Барнаул, 2018

Программа рассмотрена и одобрена на заседании ученого совета факультета социологии  
протокол № 4 от «29» марта 2018 г.

Председатель УС факультета социологии



/О.Н. Колесникова /

(подпись)

Председатель методической  
комиссии факультета социологии



/Т.В. Чуканова /

(подпись)

## 1. Общая характеристика программы

### 1.1. Цель реализации программы

Формирование и приобретение слушателями знаний, умений и навыков в области современной конфликтологии, практики конфликто разрешения и осуществления эффективных социальных коммуникаций (переговоров).

#### *Планируемые результаты обучения.*

- у слушателей должны быть сформированы базовые основы использования современных технологий анализа и диагностики возникающих конфликтов;
- слушатели получают представления об основных типах и причинах конфликтов;
- слушатели получают навыки анализа конфликтной ситуации с целью определения интересов и целей сторон;
- слушатели получают базовые навыки для подготовки и ведения переговоров конфликтующих сторон с ориентацией на сотрудничество и продуктивное разрешение существующих противоречий.

#### *Слушатели будут совершенствовать следующие профессиональные компетенции:*

- способность анализировать возникающие конфликтные ситуации;
- способность разрешать свои конфликты самостоятельно, используя технологию эффективных переговоров;
- владение современной технологией проведения переговоров;
- владение правилами современной социальной коммуникации;

1.2. *Категория слушателей.* К освоению программы повышения квалификации «Конфликтологическая компетентность специалиста и ведение эффективных переговоров» допускаются студенты и выпускники Алтайского государственного университета, других вузов Алтайского края. Слушатель должен иметь документ государственного образца о среднем (полном) общем образовании или высшем профессиональном образовании.

1.3. *Трудоемкость освоения программы – 72 часа.*

1.4. *Форма обучения – очная, с отрывом от учебы или работы.*

1.5. *Форма итоговой аттестации:* слушатели готовят отчет.

1.6. *Выдаваемый документ установленного образца:* сертификат; удостоверение о повышении квалификации (при наличии диплома о высшем профессиональном образовании).

## 2. Содержание программы

### 2.1. Учебный план программы повышения квалификации

№ п/п	Наименование разделов	Общая трудоемкость, часов	Всего ауд. час	Аудиторные занятия, час.		СРС час	Форма контроля
				лекции	практические, семинары		
1.	Анализ, диагностика и решение социальных конфликтов	32	4	2	2	28	
2.	Современные технологии ведения эффективных переговоров	32	8	2	6	24	
3.	Итоговая аттестация	8	2		2	6	Подготовка практико-ориентированного проекта решения определенного конфликта с использованием технологии эффективных переговоров.
Итого:		72	14	4	10	58	

## 2.2. Учебно-тематический план

	Наименование разделов, тем	Общая трудоемкость (часов)	Всего ауд.час.(з.е.)	Аудиторные занятия, час.		СРС час
				лекции	практические	
<b>1.</b>	<b>Анализ, диагностика и решение социальных конфликтов</b>	<b>32</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>28</b>
1.1.	Технологии анализа и диагностики социальных конфликтов	6	2	2	0	4
1.2.	Основные способы решения социальных конфликтов	26	2	0	2	24
<b>2.</b>	<b>Современные технологии ведения эффективных переговоров</b>	<b>32</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>24</b>
2.1.	Переговоры как эффективный способ разрешения конфликтов	4	2	2	0	2
2.2.	Процедура проведения переговоров	28	6	0	6	22
<b>3.</b>	<b>Итоговая аттестация</b>	<b>8</b>	<b>2</b>		<b>2</b>	<b>6</b>
<b>Итого</b>		<b>72</b>	<b>14</b>	<b>4</b>	<b>10</b>	<b>58</b>

2.3. Календарный учебный график (представлен в виде расписания занятий)

#### 2.4. Рабочие программы разделов:

##### **Раздел 1. Анализ, диагностика и решение социальных конфликтов**

Тема 1.1. Технологии анализа и диагностики социальных конфликтов

*Вопросы, раскрывающие содержание темы.* Основные элементы конфликта, выясняемые в процессе его диагностики. Диагностика социального конфликта как особая исследовательская технология. Методы получения необходимой для диагностики конфликта информации путем проведения эмпирических социологических исследований. Принципы, методы и методики исследования конфликтов.

Тема 1.2. Основные способы решения социальных конфликтов

*Вопросы, раскрывающие содержание темы.* Основные модели, применяющиеся при решении конфликтов. Зависимость выбора модели решения конфликта от итогов его диагностики. Связь моделей решения конфликтов со стратегией и тактикой поведения конфликтёров. Силовые способы разрешения конфликта. Преимущества мирного компромиссного разрешения конфликта. Критика идеи безграничных возможностей компромисса в конфликте. Разъединение и изоляция сторон как возможный способ решения конфликта. Интегральная модель разрешения конфликтных ситуаций.

##### Перечень практических (семинарских) занятий

№ темы	Наименование практического занятия	Ауд. час.
1.2	Работа в группе над анализом кейсов (из собственных реальных конфликтных ситуаций) и работа с заранее заготовленными преподавателем кейсами (по изученной схеме анализа конфликта).	2

##### **Раздел 2. Современные технологии ведения эффективных переговоров**

Тема 2.1. Переговоры как эффективный способ разрешения конфликтов

*Вопросы, раскрывающие содержание темы.* Понятие «переговоры». Отличие переговоров от других примеров коммуникации Основные этапы проведения переговоров. Принципы и правила подготовки к переговорам. Удовлетворенность сторон. Достаточность соглашений.

Тема 2.2. Процедура проведения переговоров

*Вопросы, раскрывающие содержание темы.* Определение элементов переговоров: участники, цели, интересы, опции, BATNA, стандарты принятия решений. Определение ключевых принципов переговоров по Гарвардскому подходу. Три стадии процедуры переговоров, определение действий на каждой из стадий. Определение понятия «манипуляция», примеры манипуляций, защиты от манипуляций. Практика организации переговоров.

№ темы	Наименование практического занятия	Ауд. час.
2.1.	Проведение теста Томаса – определение ведущих стратегий конфликто разрешения у участников. Работа по подготовке к переговорам в группах, отработка схемы конфликто разрешения на практике, конструирование процедуры переговоров по заранее утвержденной теме.	6

**Раздел 3. Итоговая аттестация. Подготовка практико-ориентированного проекта решения определенного конфликта из реальной жизни с использованием технологии эффективных переговоров.**

### **3. Условия реализации программы**

3.1. *Материально-технические условия* – аудитория для проведения лекционных и практических (семинарских, тренинговых) занятий с мультимедийным оборудованием.

3.2. *Учебно-методическое и информационное обеспечение программы* – учебно-методические материалы (учебные пособия, периодические издания, раздаточный материал и т.д.):

1. Фишер Р., Эртель Д. Подготовка к переговорам. М., "Филин", 2016.
2. Бройнинг Г. Руководство по ведению переговоров. М., Инфра-М, 2016.
3. Фишер Р., Юри У. Путь к согласию, Или переговоры без поражения. М., "Наука", 2015.
4. Гришина Н.В. Психология конфликта. Питер, 2010.
5. Хасан Б.И., Сергоманов П.А. Разрешение конфликтов и ведение переговоров. М., Бонфи, 2001.

### **6. Оценка качества освоения программы**

#### **(форма аттестации, оценочные и методические материалы)**

Оценка качества освоения программы проводится в форме внутреннего мониторинга методом наблюдения по мере участия слушателей в освоении технологии конфликторазрешения и ведения эффективных переговоров. Итоговая аттестация организована в представлении слушателями проекта решения конкретного социального конфликта с использованием технологии эффективных переговоров.

### **7. Кадровые условия (составители программы)**

Нагайцев В.В., к.с.н., доцент, заведующий кафедрой эмпирической социологии и конфликтологии факультета социологии.

Директор Центра ПП и ПК ФС АлтГУ



(подпись)

/С.Г. Чудова/