

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Железнов Лев Михайлович

Должность: ректор

Дата подписания: 11.08.2024

Уникальный программный идентификатор:

7f036de85c233e341493b4c0e48bb3a18c939f31

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«КИРОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ МЕДИЦИНСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
МИНИСТЕРСТВА ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
(ФГБОУ ВО Кировский ГМУ Минздрава России)

Центр дополнительного образования

Руководитель ЦДО \_\_\_\_\_ УТВЕРЖДАЮ  
С.В. Глушкова  
2024 г.



## Рабочая программа учебной дисциплины

### «Психология межличностных отношений. Управление конфликтами»

для дополнительной профессиональной программы  
профессиональной переподготовки

### «Менеджер по персоналу»

Киров, 20 24 г.

## ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

### 1.1. Пояснительная записка.

Актуальность и значение учебной дисциплины «Психология межличностных отношений. Управление конфликтами» определяются тем, что в современное общество насыщено информацией, социальными контактами разного уровня. Информация, которая сопровождает нас в профессиональной и бытовой среде, зачастую носит негативный характер. Это вызывает затруднения во взаимодействии между людьми на разных уровнях – семейном, бытовом, межличностном и конечно профессиональном. Затруднения во взаимодействии на профессиональном уровне зачастую приводят к межличностным конфликтам, которые отрицательно сказываются на результативности профессиональной деятельности в различных сферах экономики. В связи с этим возникает, как на практике, так и в теории, необходимость профилактики межличностных конфликтов, которая будет способствовать снижению конфликтности в профессиональном коллективе, что в свою очередь, положительно повлияет на результативность деятельности.

**Цель:** сформировать целостное представление о сложности психической жизни человека, понимания социально-психической сущности личности, социальных факторов психического развития. Раскрыть индивидуальные и социально-психологические особенности человека для формирования коммуникативных и интерактивных способностей, для понимания поведения индивидов и групп.

#### **Задачи учебной дисциплины:**

- изучение объективных психологических закономерностей, психических процессов, психологических свойств личности и психологических особенностей деятельности человека;
- изучение физиологических механизмов, лежащих в основе психических процессов, раскрыть свойства, особенности и закономерности психики и человеческого сознания.

**Компетенции обучающихся, формируемые, а также подлежащие совершенствованию в результате освоения дисциплины / модуля.**

В результате освоения дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты образования:

**Готовность к поиску, привлечению, подбору и отбору персонала (ПК-2)**

**Знать:** источники обеспечения организации персоналом Источники обеспечения организации персоналом; технологии и методики поиска, привлечения, подбору и отбору персонала; перечень вакантных должностей (профессий, специальностей); общие тенденции на рынке труда и в отдельных отраслях и видах профессиональной деятельности;

**Уметь:** определять критерии поиска, привлечения, подбору и отбору персонала; работать с поисковыми системами, информационными ресурсами

и цифровыми сервисами в области обеспечения персоналом; применять технологии и методики поиска, привлечения, подбора и отбора кандидатов на вакантные должности (профессии, специальности) в соответствии с их спецификой;

**Иметь навыки и (или) опыт деятельности:** владеть навыком поиска во внутренних и внешних источниках информации о кандидатах, соответствующих требованиям вакантной должности (профессии, специальности) и иным потребностям организации в персонале; владеть навыком размещения сведений о вакантной должности (профессии, специальности) в средствах массовой информации, специализированных ресурсах и сервисах; владеть навыком проведения собеседований и встреч с кандидатами на вакантные должности (профессии, специальности), извещение кандидата и нанимателя о результатах собеседования (встречи); владеть навыком оценки соответствия кандидатов требованиям вакантной должности и иным требованиям организации (профессии, специальности);

### **Способность организации и проведения оценки и аттестации персонала (ПК-3)**

**Знать:** технологии и методы оценки личностных качеств и характеристик; порядок и технология проведения аттестации персонала; технологии и методы определения и оценки профессиональных знаний, умений и компетенций;

**Уметь:** определять параметры и критерии оценки персонала; разрабатывать средства и методы проведения оценки персонала; определять параметры и критерии аттестации персонала; определять и применять средства и методы аттестации; выделять группы персонала для проведения аттестации; обеспечивать документационное сопровождение аттестации персонала;

**Иметь навыки и (или) опыт деятельности:** владеть навыком проведения оценки персонала в соответствии с планами организации; владеть навыком разработки проектов документов, определяющих порядок аттестации персонала, оценка соответствующих затрат; владеть навыком организационного и документационного сопровождения процесса аттестации и работы аттестационной комиссии;

### **Способность к организации развитию, обучению, адаптации и стажировки персонала (ПК-4)**

**Знать:** систему, способы, методы, инструменты построения профессиональной карьеры; методы определения и оценки личностных и профессиональных компетенций; организация мероприятий по обучению персонала; методологию обучения; методы адаптации и стажировок персонала; порядок разработки планов адаптации персонала на новых рабочих местах, подготовки, переподготовки и повышения квалификации персонала и организации стажировок; порядок ведения учета и отчетности по адаптации и стажировке персонала; системы, методы и формы материального и нематериального стимулирования труда персонала;

**Уметь:** анализировать уровень общего развития и профессиональной квалификации персонала; составлять индивидуальные планы карьерного развития персонала; применять технологии и методы развития персонала и построения профессиональной карьеры; организовывать обучающие мероприятия; согласовывать мероприятия по адаптации и стажировке с возможностями производства;

– **Иметь навыки и (или) опыт деятельности:** владеть навыком формирования кадрового резерва; владеть навыком организации мероприятий по развитию и построению профессиональной карьеры персонала; владеть навыком организации мероприятий по обучению персонала; владеть навыком организации мероприятий по адаптации, стажировке персонала;

## 1.2. Содержание учебной дисциплины.

### Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Виды учебной работы	Часов
Трудоемкость, всего	28
Аудиторные занятия, в том числе:	8
Лекции	4
Практические занятия	4
Самостоятельная работа	20

#### **Тема 1. Общение как ценность: сущность и предназначение.**

Общение и коммуникация; их сущность, место и функции в системе человеческих отношений. Понятие общения, его структура и средства. Характеристика и содержание общения. Виды общения: вербальное и невербальное общение. Культура общения: понятие, сущность, функции. Культура и антикультура в общении: терпимость и нетерпимость, открытость и замкнутость, понимание и взаимопонимание, совместимость и несовместимость, симпатия и антипатия. Психология, этика и технологии общения – структурные составляющие и основа культуры общения.

#### **Тема 2. Индивидуально-психологические особенности и состояния личности и их проявление в общении.**

Основы общей и социальной психологии, социологии и психологии труда. Основы производственной педагогики. Психологическая структура личности. Потребности и их классификация. Мотивация и волевые процессы. Ценностные ориентации личности. Просоциальное и асоциальное поведение в общении. Темперамент личности, его свойства и типы. Характер, его социальная обусловленность. Эмоционально-психические состояния личности, их особенности, виды и признаки. Проявление психических состояний в различных видах деятельности человека и общении. Чувства. Психологическая защита. Социально-психологический климат в рабочей группе.

### **Тема 3. Межличностные отношения и психология общения.**

Межличностные отношения; их виды и уровни. Социальный статус и ролевые отношения. Межличностное познание, взаимодействие, социальная перцепция в процессе общения. Коммуникативная, интерактивная, перцептивная стороны общения. Коммуникативная сторона общения. Общение как коммуникация, двусторонний процесс и субъект-субъектное отношение. Диалог в общении. Барьеры общения. Непонимание, избегание, давление авторитета. Преодоление барьеров общения. Управление вниманием в процессе общения. Развитие личностных и профессиональных коммуникативных навыков. Этика межличностных отношений.

### **Тема 4. Деловое общение и его специфика.**

Деловое общение: понятие, специфика, основные функции и виды. Содержание и структура делового общения: распределение «ролей», работа с подчиненными, отношения с партнерами, проведение совещаний, ведение переговоров, разрешение конфликтов. Культура делового общения: понятие, сущность, функции. Этика делового общения. Модели деловой этики: прагматизм, корпоративная этика, метракорпоративная этика. Моральная мотивация к труду. Основные составляющие положительной мотивации к труду и моральная ценность делового общения

### **Тема 5. Конфликты и конфликтные ситуации.**

Понятие конфликта, его сущность. Условия возникновения конфликта. Типологии конфликтов. Структура конфликта. Динамика конфликта. Поведение личности в конфликте. Типы конфликтных личностей. Приемы общения с конфликтными личностями. Механизмы возникновения и развития межличностных конфликтов. Понятие конфликтной ситуации, типы конфликтных ситуаций. Понятие конфликтогена, типы конфликтогенов. Формулы конфликта. Алгоритм трансактного анализа.

### **Тема 6. Управление конфликтами: предупреждение, регулирование и разрешение.**

Понятие управления конфликтом. Стратегии поведения в конфликте. Способы и методы управления конфликтом. Стресс-менеджмент и технологии управления эмоциями в конфликте. Использование Я-сообщений. Техники активного слушания. Технологии разрешения конфликтов. Пути предупреждения конфликта. Технологии регулирования конфликта. Предпосылки, формы и способы разрешения конфликтов.

## **1.3. Перечень основной и дополнительной литературы.**

### **Основная литература.**

1. Анцупов А. Я., Шипилов А. И. Конфликтология. М.: Питер, 2020. 560 с.
2. Зеленков М.Ю. Конфликтология /М.Ю. Зеленков. -М.: Дашков и Ко, 2019. – 324с.
3. Емельянов, С. М. Практикум по конфликтологии / С.М. Емельянов. - М.: Питер, 2021. – 368 с.

4. Леонов Н. И. Конфликтология. Учебное пособие. М.: Юрайт, 2019. 396 с.

5. Самыгин С. И., Столяренко Л. Д., Гафиатулина Н. Х. Психология делового общения. Учебное пособие. М.: Феникс. 2020. 298 с.

6. Черкасская, Г.В. Управление конфликтами: учебник и практикум для вузов / Г.В. Черкасская, М.Л. Бадхен. – 4-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2024. – 249 с.

#### **Дополнительная литература**

1. Бреслав, Г. М. Психология эмоций / Г. М. Бреслав. – М., 2018. – 213 с.

2. Кашапов, М.М. Психология конфликтной компетентности. Учебное пособие/М.М. Кашапов, М.В. Башкин. – Ярославль, 2019. – 128 с.

3. Корнелиус Х., Фэйр Ш. Выиграть может каждый. Как разрешать конфликты.-М., 2019 г.

4. Охременко И. В. Конфликтология. Учебное пособие для вузов. М.: Юрайт, 2017. 154 с.

5. Столяренко Л. Д., Самыгин С. И. Психология общения. Учебник для колледжей. М.: Феникс. 2020. 318 с.

#### **Ресурсы**

##### **Информационные справочные системы, Интернет-ресурсы (электронные образовательные ресурсы)**

1. Электронно-библиотечная система Университета;
2. Образовательный сайт Кировского ГМУ (<http://student.kirovgma.ru>);
3. Платформа для создания и проведения онлайн вебинаров, видеокурсов, тестов и опросов Pruffme. Com

## **2. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **2.1. Методические рекомендации для преподавателя**

При подготовке и проведении занятий преподавателю необходимо соблюдать следующие рекомендации:

– к каждому аудиторному занятию преподаватель готовит пакет дидактических материалов в электронном и/или текстовом варианте;

– аудиторные занятия сопровождает мультимедийными презентациями;

– аудиторные занятия проводит в интерактивном режиме, с использованием приемов современных образовательных технологий;

– в процессе обучения предлагает обучающимся задания для самостоятельной работы по углублению и расширению знаний, для формирования и совершенствования умений и практических навыков, обеспечивающих качественное усвоение учебного материала.

При подготовке к практическому занятию преподавателю необходимо уточнить план его проведения, продумать формулировки и содержание учебных вопросов, выносимых на обсуждение, ознакомиться с новыми публикациями по теме занятия и составить список обязательной и дополнительной литературы по вопросам плана занятия. Оказывать

методическую помощь обучающимся в подготовке докладов, планов и презентаций.

В ходе практического занятия во вступительном слове раскрыть теоретическую и практическую значимость темы занятия, определить порядок его проведения, время на обсуждение каждого учебного вопроса. Дать возможность выступить всем желающим. Целесообразно в ходе обсуждения учебных вопросов задавать выступающим и аудитории дополнительные и уточняющие вопросы с целью выяснения их позиций по существу обсуждаемых проблем. Поощрять выступления с места в виде кратких дополнений и постановки вопросов выступающим и преподавателю. Для наглядности и закрепления изучаемого материала преподаватель может использовать модели, таблицы, схемы, карты, мультимедийные презентации, видеофильмы.

В заключительной части практического занятия следует подвести его итоги: дать объективную оценку выступлений каждого обучающегося и учебной группы в целом. Раскрыть положительные стороны и недостатки проведенного практического занятия. Ответить на вопросы обучающихся. Назвать тему очередного занятия.

Проводить групповые и индивидуальные консультации обучающихся, рекомендовать в помощь учебные и другие материалы, а также справочную литературу.

## **2.2. Методические указания для обучающихся**

В процессе обучения обучающимся необходимо выяснить:

- цели и конечный результат обучения по программе;
- основные требования к уровню усвоения содержания программы;
- виды учебной работы.

Обучение осуществляется в соответствии с методическими указаниями, действующей программой, нормативно-правовыми документами и учебной литературой.

В процессе реализации программы необходимо посещать практические занятия с целью углубления и расширения знаний, для формирования и совершенствования умений и практических навыков, обеспечивающих качественное усвоение учебного материала.

При подготовке к практическим, семинарским занятиям, обучающимся рекомендуется использовать учебную и справочную литературу.

В процессе обучения осваивать рекомендованную литературу, самостоятельно находить книги, публикации и информационные материалы по изучаемым темам, использовать Интернет-сайты. Во время учебных занятий задавать преподавателям дополнительные вопросы.

Каждому обучающемуся необходимо быть готовым к контролю текущей успеваемости. Форму текущего контроля определяет преподаватель.

### **2.3. Методические рекомендации по организации самостоятельной работы обучающихся**

Самостоятельная работа включает изучение материала лекций, вебинаров, литературы, предоставляемых преподавателем, вынесенных на самостоятельное изучение, подготовку к зачету.

#### **2.4. Контроль и оценка результатов обучения**

**Форма контроля** – зачет по учебной дисциплине.

**Оценочное средство** – опрос.

**Материалы оценочного средства:**

#### **Примерный перечень вопросов для проведения зачета.**

1. Психологическая структура личности.
2. Межличностные отношения; их виды и уровни. Субъект-субъектность межличностных отношений. Роль взаимной привлекательности и избирательности в межличностных отношениях.
3. Общение и коммуникация; их сущность, место и функции.
4. Понятие общения, его характеристика, содержание, структура и средства.
5. Культура общения: понятие, сущность, функции.
6. Диалог и взаимопонимание в общении.
7. Виды и стили общения.
8. Ритуальное, манипулятивное, гуманистическое общение.
9. Барьеры общения и их преодоление.
10. Общение в социальной группе. Понятие и виды социальной группы. Малая группа, условия ее развития.
11. Коллектив как высшая ступень развития малой группы.
12. Морально-психологический климат в группе: отрицательный и положительный микроклимат.
13. Этика общения в группе. Понятия конформизма, внушения, убеждения, подчинения, групповой поляризации. Имитация, копирование, подражание, идентификация. Навыки группового взаимодействия.
14. Деловое общение: понятие, специфика, основные функции и виды. Содержание и структура делового общения. Культура и этика делового общения: понятие, сущность, функции.
15. Конфликты: понятие, сущность, классификация.
16. Причины и механизм возникновения конфликтов.
17. Классификация конфликтов
18. Конфликтная ситуация.
19. Основные стили поведения в конфликтных ситуациях: конкуренция, уклонение, приспособление, сотрудничество, компромисс.
20. Типология поведения в конфликтной ситуации.

Разработчики программы:

Колесова Ю.А., к.пед.н., специалист по УМР;