

*Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:*

<https://studservis.ru/gotovye-raboty/kursovaya-rabota/408720>

**Тип работы:** Курсовая работа

**Предмет:** Конфликтология

Оглавление

Введение 3

Глава 1. Теоретические основы управления конфликтами 6

1.1. Анализ понятия конфликт и его виды 6

1.2. Признаки конфликта 15

1.3. Конструктивные и деструктивные конфликты и управление ими 21

Глава 2. Практические аспекты управления конфликтами 25

2.1. Пути разрешения и предупреждения конфликтов 25

2.2. Рекомендации по управлению конфликтами 27

Заключение 39

Список использованных источников 41

По мнению специалистов, главной причиной любого конфликта является расхождение интересов личностей. Отчасти – это так, но, тем не менее, для успешного разрешения конфликта необходимо знать всё, начиная от факторов их возникновения и заканчивая путями решения выхода из подобного рода ситуации. Для этого необходимо владеть методами анализа конфликтной ситуации, в какой-либо педагогической организации.

Коммуникативной компетенцией важно владеть всем тем специалистам, которые работают с людьми. Более того, им необходимо постоянно совершенствовать свою коммуникативную компетентность при общении со всеми субъектами в образовательной среде.

Причины конфликтов могут быть следующими:

- социально – экономические;
- социально – психологические;
- социально – демографические.

Под социально-экономическими причинами и конфликтами понимают проявление объективных социально – экономических противоречий. Под социально-психологическими причинами понимают различия в мотивах и установках, целях и устремлениях людей, которые могут быть обусловлены, возрастом, полом, или принадлежностью к различным национальным образованиям и др., что также характерно для причин социально-демографических.

Работа с конфликтами может проходить различными методами и способами. Для этого важно хорошо представлять структуру разгоревшегося конфликта, в частности, понимать, кто является основной стороной конфликта и кто его участники. Это могут быть как отдельные личности, так и различные социальные группы.

Структурируют конфликты следующим образом:

- межличностные конфликты;
- межгрупповые конфликты;
- конфликт личность – группа;
- внутриличностный конфликт.

Условия протекания конфликта могут быть разнообразными. Любая конфликтная ситуация имеет некий образ и этот образ детерминирует сам конфликт. Образы конфликта могут быть следующими:

1. Представление участников конфликта о самих себе.
2. Представления участников конфликта о противнике.
3. Представление участников конфликта самой ситуации, в которой этот конфликт протекает.

Любое продуктивное общение – это многогранный и многомерный процесс. Проблемой барьеров в общении учёные занимались всегда. Барьерами в общении и его изучением занимаются социология, лингвистика, социальная психология и другие науки. Эта тема связана с именами учёных и исследователей А.А.

Бодалева, Л.П. Буюовой, А.С. Золотняковой, М.С. Каган и др.

Актуальность изучения проблемы общения состоит в том, что ее исследование открывает возможности более глубокого анализа психологических закономерностей и механизмов регуляции поведения человека. Речь идёт о формировании его внутреннего мира и показывает социальную обусловленность психики и образа жизни индивида. В отечественной психологии общение исследовали Б.Г. Ананьева, М.М. Бахтин, В.М. Бехтерев, А.Н. Леонтьев, Б.Ф. Ломов, В.Н. Мясищев, Л.С. Рубинштейн и др.

Проблемами социальных коммуникаций и коммуникативной компетентности занимались учёные и исследователи М.И. Бобнева, Ю.Н. Емельянов, А.Л. Южанинова и др. Учёные признают, что чем выше у субъекта показатели сформированности коммуникативной компетентности, тем легче ему адаптироваться в новой обстановке и успешней осуществлять взаимодействие с окружающими. Чтобы установились продуктивные отношения между сотрудниками в коллективе, всем им необходимо владеть соответствующими средствами коммуникации.

Наука конфликтология рассматривает варианты изучения социально-психологических механизмов конфликта, начиная от факторов возникновения конфликта до окончательного выхода из него [12]. Конфликт может возникнуть в любой организации. При этом важно уметь проводить анализ конфликтной ситуации в деятельности организации. Это необходимо для того, чтобы в дальнейшем была возможность разработать план мероприятий по разрешению конфликта и предотвращения его дальнейшего развития. Конфликты имеют собственную структуру, определённого рода функции и соответствующие этапы развития. Зная всё это – можно изучать сущность управления конфликтами и изучить стратегию выхода из того, или иного конфликта. Психологическая культура делового общения и её развитие имеют чрезвычайно большое значение в условиях современных коммуникаций. Взаимоотношения людей всегда вызывали особый интерес и внимание со стороны философов, психологов, социологов и других специалистов. Этим процессам каждый человек посвящает значительную часть своей жизни.

Человечество всегда стремилось обобщить свой опыт продуктивного общения в той или иной сфере и соотнести его с выработанными человечеством нормами нравственности [8]. Проблемы социально – психологических барьеров неизменно присутствуют в процессах общения субъектов. Исследование этой проблемы позволяет обеспечить возможность более глубокого анализа психологических закономерностей человека. Это, в свою очередь, позволит обеспечить необходимые механизмы регуляции поведения субъекта в социуме.

Процесс общения – это всегда обмен информацией между людьми и взаимодействие между ними. Основано это на восприятии и понимании одного человека другим. Целью любого общения называют взаимодействие,

#### Список использованных источников

1. Андреева, Г.М. Психология социального познания. учеб. пособие для студентов [Текст] / Г. М. Андреева. - 2-е изд., перераб. и доп. -М.: Аспект Пресс. - 2010. 288 с.
2. Акрамов, М. Р. Конфликт и его социально-психологические свойства / М. Р. Акрамов. — Текст: непосредственный // Молодой ученый. — 2021. — № 6 (348). — С. 293-295. — URL: <https://moluch.ru/archive/348/78354/> (дата обращения: 28.12.2023).
3. Акрамов, М.Р. Психологические особенности развития сознания [Текст] / М.Р. Акрамов // Фундаментальные и прикладные исследования в современном мире. — 2016. — №. 16-3. — С. 32-34.
4. Баширов, И. Ф. Социальный интеллект как фактор успешности профессиональной деятельности: автореф. Дис. ...канд. психол. наук [Текст] / И. Ф. Баширов. - М.: Воен. ун-т МО РФ. - 2006. - 28 с.
5. Бородин, И.И. К вопросу о типологии (классификации) социальных конфликтов [Текст] / И.И. Бородин // Социальный конфликт. — 2000. — N 3(27). — С. 38-41.
6. Витвицкая, И.А. Деятельностный подход к проблеме взаимодействия субъектов образовательного процесса [Текст]. / И.А. Витвицкая // Высшее образование сегодня. - Москва. - 2009. - №6. - с. 55 – 58.
7. Герасимов, И.В. Теория эффективного поведения: Основные положения. [Электронный ресурс]: Психология, социология и педагогика.- No 11. - 2012.- Режим доступа: <http://psychology.snauka.ru/2012/11/1326> (дата обращения: 28.12.2023).
8. Зимняя, И.А. Компетентностный подход как основа организации образовательного процесса [Текст] / И.А. Зимняя. - // Воспитать человека. - под ред. В.А. Березиной, О.И. Волжиной, И.А. Зимней. - Москва: Вентана-Графф, 2003. - 384 с.
9. Ильин, Е.П. Психология общения и межличностных отношений [Текст] / Е.П. Ильин. - Санкт-Петербург: Питер, 2011. - 576 е.: ил.

10. Кудинова, И.Б. Коммуникативная компетенция как предмет исследования [Текст] / И.Б. Кудинова, И.С. Вотчин // Сибирский педагогический журнал. НГПУ. - 2005. - №4.- С. 132-142.
11. Куницына, В.Н. Межличностное общение: учебник для вузов [Текст] / В.Н. Куницына, Н. В. Казаринова, В. М. Погольша. - СПб. : Питер, 2002. - 544с.
12. Конструктивные и деструктивные конфликты: как управлять [Электронный ресурс] - Режим доступа. - <https://www.hr-director.ru/article/67143-destruktivnyy-konflikt-sposoby-razresheniya-18-6?ysclid=lcowps5p1t365545796> (дата обращения: 28.12.2023).
13. Люсин, Д.В. Современные представления об эмоциональном интеллекте. Социальный интеллект: Теория, измерение, исследования [Текст] / Д.В. Люсин, Д.В. Ушакова. - М.: Институт психологии РАН. - 2004. - 264 с.
14. Маршевская, А. П. Взаимосвязь эмоционального интеллекта с коммуникативной компетентностью у сотрудников МВД / А. П. Маршевская. — Текст: непосредственный // Молодой ученый. — 2020. — № 43 (333). — С. 82-85. — URL: <https://moluch.ru/archive/333/74416/> (дата обращения: 28.12.2023).
15. Михайлова, Е.С. Коммуникативная компетентность. Концепции, модели, диагностика [Текст] / Е. С. Михайлова. - СПб.: Изд-во С.-Петерб. ун-та. - 2007. - 266 с.
16. Мерзлякова, Г.С. Синдром профессионального «выгорания» как профессиональный кризис [Текст] / Г.С. Мерзлякова // Материалы международной научной конференции. - Саратов: Научная книга, 2007. - 308 с.
17. Никифорова, Г.С. Психология профессионального здоровья [Текст] / Г.С. Никифорова //Учебное пособие — СПб.: Речь. - 2006. — 480 с.
18. Назаров, А.К. Психологические особенности руководителей, влияющие на принятие управленческих решений [Текст] / А.К. Назаров // Молодой ученый. — 2019. — №. 44. — С. 298–300.
19. Орел, В.Е. Исследование феномена психического выгорания в отечественной и зарубежной психологии [Текст] / В.Е. Орёл // Проблемы общей и организационной психологии. - Ярославль, 2019. С. 76-97.
20. Петровская, Л.А. Общение – компетентность – тренинг [Текст] / Л.А. Петровская // избранные труды, М.: Литрес, 2017. — 1224 с.
21. Русалов, В.М. Темперамент в структуре индивидуальности человека. Дифференциально-психофизиологические и психологические исследования [Текст] / В.М. Русалов. - М.: ИП РАН. - 2012. - 528 с.
22. Сапогова, Е.Е. Психология развития человека [Текст] / Е.Е. Сапогова. – М.: Аспект пресс, 2011. – 460 с.
23. Трушина, Н.Н. Особенности развития доверия в педагогическом общении. Текст научной статьи по специальности «Психологические науки» [Электронный ресурс] / <https://cyberleninka.ru/article/n/osobennosti-razvitiya-doveriya-v-pedagogicheskom-obschenii> (дата обращения: 28.12.2023).
24. Форманюк, Т.В. Синдром «эмоционального сгорания» как показатель профессиональной дезадаптации [Текст] / Т.В. Форманюк // Вопросы психологии. – 2016. - №6. - С.38-45.
25. Хьелл, Л.А. Теории личности [Текст] / Л.А. Хьелл, Д.Д. Зиглер.- Питер. - 2014 г.- 607 с.

*Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:*

<https://studservis.ru/gotovye-raboty/kurovaya-rabota/408720>