

Учреждение образования  
«Могилевский институт Министерства внутренних дел  
Республики Беларусь»



УЧЕБНАЯ ПРОГРАММА ПО ДИСЦИПЛИНЕ  
«Конфликтология и профессиональная коммуникация»  
специальности переподготовки 1-93 01 79 Организационно-правовое  
обеспечение безопасности дорожного движения  
(специалист по обеспечению безопасности дорожного движения)

в соответствии с типовым учебным планом переподготовки,  
утвержденным 11.05.2018, регистрационный номер 25-13/14

Разработчик программы:

С.В.Венидиктов, начальник кафедры социально-гуманитарных дисциплин учреждения образования «Могилевский институт Министерства внутренних дел Республики Беларусь», кандидат филологических наук, доцент

Рекомендована к утверждению:

Кафедрой социально-гуманитарных дисциплин учреждения образования «Могилевский институт Министерства внутренних дел Республики Беларусь»  
Протокол заседания № 4.1 от 24.12.2019 г.

Научно-методическим советом учреждения образования «Могилевский институт Министерства внутренних дел Республики Беларусь»  
Протокол заседания № 6 от 10.01.2020 г.

## ВВЕДЕНИЕ

Целью изучения дисциплины «Конфликтология и профессиональная коммуникация» является формирование знаний о конфликте как социально-психологическом феномене, факторах его возникновения, методах конструктивного разрешения и мерах профилактики, а также изучение специфики обеспечения формальной (массовой) коммуникации в деятельности органов внутренних дел.

Задачи изучения дисциплины:

- формирование системы знаний о конфликте, его природе, видах конфликтов, этапах развития, последствиях;
- формирование знаний о механизмах психологической готовности личности к разрешению конфликта;
- развитие практических умений диагностики конфликта;
- развитие умений психологической коррекции конфликтного взаимодействия в служебном коллективе;
- развитие умений выстраивания оптимальной стратегии речевого поведения в конфликте;
- изучение системы взаимоотношений ОВД со СМИ;
- овладение навыками самостоятельного мониторинга информационного пространства.

Методами изучения дисциплины являются: проведение практических занятий; самостоятельная работа обучаемых с рекомендованными преподавателем литературными источниками; консультирование; устный контроль хода усвоения обучаемыми учебного материала.

Средствами реализации учебной программы дисциплины являются: учебники и учебные пособия, рекомендованные преподавателем в процессе проведения учебных занятий, компьютерные презентации, дидактические и раздаточные материалы.

В соответствии с требованиями образовательного стандарта Республики Беларусь по специальности 1–93 01 79 Организационно-правовое обеспечение безопасности дорожного движения по результатам изучения дисциплины «Конфликтология и профессиональная коммуникация» слушатели должны обладать следующими компетенциями:

- уметь взаимодействовать с сотрудниками других подразделений органов внутренних дел, правоохранительных органов, с органами местного управления и самоуправления, общественными объединениями, организациями и гражданами по вопросам профессиональной деятельности;
- знать этические приемы, используемые при ведении переговоров в экстремальных условиях;
- знать индивидуально-психологические особенности личности;
- уметь владеть собой в стрессовых ситуациях;
- уметь устанавливать психологический контакт с различными категориями граждан;
- знать приемы саморегуляции и самоуправления.

## СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

Номер и наименование темы	Количество учебных часов									
	Всего	Распределение по видам занятий								
		Аудиторные занятия								
	лекции	практические занятия	семинарские занятия	круглые столы, тематические дискуссии	лабораторные занятия	деловые игры	тренинги	конференции		
1. Психология урегулирования конфликтных ситуаций	8		4							4
2. Коммуникация в служебных конфликтах	8		4							4
3. Официальная коммуникация в деятельности органов внутренних дел	8		4							4
Всего	24		12							12

## Тема 1. ПСИХОЛОГИЯ УРЕГУЛИРОВАНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ

Конфликт как социально-психологическое явление. Причины и условия возникновения конфликтов. Понятие, структура и функции конфликтов.

Характеристика: субъектов и участников конфликта; объекта и предмета конфликта; мотивации конфликта; социального поля конфликта; конфликтных действий.

Понятие о конфликтогене, виды конфликтогенов. Понятие о конфликтогенах. Виды конфликтогенов. Влияние конфликтогенов на развитие эскалации и завершение конфликта.

Формы проявления конфликтов: несогласие, напряженность, конфронтация. Последствия конфликтов. Характеристика основных моделей взаимодействия в конфликте: конфронтация, сотрудничество, избегание, приспособление, компромисс. Условия выбора модели, основные особенности, последствия, возможности разрешения и урегулирования конфликтных ситуаций.

Профилактика конфликтов. Диагностика стиля конфликтного взаимодействия, уровня конфликтности личности и межличностных отношений.

Типология конфликтов в профессиональной деятельности сотрудников органов внутренних дел, их предупреждение и урегулирование.

Условия снижения конфликтности в профессиональной деятельности сотрудников ГАИ.

Задание для самостоятельной работы

Обучающиеся должны изучить и знать следующие вопросы:

- динамические характеристики конфликта;
- понятие об эскалации конфликта и ее видах;
- особенности динамических характеристик этапов развития конфликта: предконфликтная ситуация, инцидент, эскалация, кульминация, завершение конфликта и постконфликтная ситуация;
- основные пути завершения конфликта.

Практическое занятие 1.1

Выполнение практических заданий, направленных на формирование умений:

1. Определение источника конфликта и основных целей участников конфликта.
2. Установление взаимосвязи мотивации и зон разногласий в конфликте.
3. Выбор оптимальной модели взаимодействия в конфликтной ситуации.

Практическое занятие 1.2

Выполнение практических заданий, направленных на формирование умений:

1. Предупреждение конфликтов в деятельности сотрудников ГАИ.

2. Выбор стиля конфликтного взаимодействия с гражданами.
3. Выстраивание стратегии конструктивного взаимодействия с различными типами конфликтных личностей.

## Тема 2. КОММУНИКАЦИЯ В СЛУЖЕБНЫХ КОНФЛИКТАХ

Социальный, социально-психологический и психологические подходы к пониманию служебного конфликта. Объективные и субъективные факторы служебного конфликта.

Социально-психологическая типология служебных конфликтов: конфликты как реакция на препятствия к достижению основных целей трудовой деятельности; конфликты как реакция на препятствия к достижению личных целей сотрудников; конфликты как результат восприятия и оценки поведения сотрудниками друг друга; сугубо личные конфликты.

Проблема несовместимости и ее влияние на эмоционально-психологический климат коллектива.

Виды служебных конфликтов. Вертикальные, горизонтальные и смешанные конфликты в служебном коллективе. Их причины, условия предупреждения, методы конструктивного управления. Организационные методы управления служебным конфликтом.

Деловые встречи, споры, собрания как эффективные способы разрешения конфликтов. Этика делового общения.

Типология эффективного (неконфликтного) и неэффективного (конфликтного) руководства коллективом. Эффективные типы поведения руководителя в служебном конфликте. Влияние конфликта на персонал; профилактика служебных конфликтов. Современные программы эффективного сотрудничества и деловых взаимоотношений.

Методы разрешения служебных конфликтов. Ранняя диагностика конфликтов служебных отношений.

Задание для самостоятельной работы

Обучающиеся должны изучить и знать следующие вопросы:

- причины служебных конфликтов;
- источники и причины служебных конфликтов (групповых, межгрупповых, группы и личности);
- взаимосвязь внутриличностного, межличностного и группового конфликтов;
- методы управления служебными конфликтами.

Практическое занятие 2.1

Выполнение практических заданий, направленных на формирование умений:

1. Выявление субъективных и объективных типов конфликтов в служебном коллективе.

2. Диагностика эмоционально-психологического климата в коллективе.
3. Выстраивание стратегии речевого поведения в конфликтной ситуации.

#### Практическое занятие 2.2

Выполнение практических заданий, направленных на формирование умений:

1. Установление источников и причин служебных конфликтов.
2. Определение эффективного (неконфликтного) типа руководства служебным коллективом.
3. Применение методов разрешения служебных конфликтов.

### Тема 3. ОФИЦИАЛЬНАЯ КОММУНИКАЦИЯ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНОВ ВНУТРЕННИХ ДЕЛ

Работа с радио, телевидением, интернет-ресурсами. Подготовка, организация и проведение репортажа, выступления, интервью. Публичная речь как элемент взаимодействия со СМИ: подготовка и произнесение.

Действия сотрудников органов внутренних дел в условиях проведения фото- и видеосъемки гражданами.

Особенности взаимодействия ОВД и СМИ при формировании имиджа сотрудников милиции. Технологии и приемы управления имиджем. Анализ публикаций в СМИ на правоохранительную тематику в ведомственных и общеполитических изданиях.

Противодействие негативному информационному воздействию. Методы и формы негативного воздействия. Дискредитация. Диффамация (пасквиль и клевета). Дезинформация. Стереотипы. Мифы. Слухи.

Осуществление мониторинга открытых информационных ресурсов и страниц в социальных сетях на наличие негативного контента.

#### Задание для самостоятельной работы

Обучающиеся должны изучить и знать следующие вопросы:

- система работы печатных СМИ;
- материалы для прессы;
- порядок публикации статей, заметок, отчетов, интервью;
- этика работы с прессой.

#### Практическое занятие 3.1

Выполнение практических заданий, направленных на формирование умений:

1. Подготовка информации для размещения в СМИ.
2. Подготовка публичной речи для выступления в СМИ.
3. Выстраивание стратегии поведения при проведении фото- и видеосъемки деятельности сотрудников ГАИ.

### Практическое занятие 3.2

Выполнение практических заданий, направленных на формирование умений:

1. Проведение анализа публикаций в СМИ на правоохранительную тематику.
2. Определение оптимальных методов противодействия негативному информационному воздействию.
3. Осуществление мониторинга открытых интернет-ресурсов и страниц в социальных сетях.



## СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

## Основная литература

1. Венидиктов, С. В. Психология девиантного поведения : учебное пособие / С. В. Венидиктов, С. И. Даниленко, Е. А. Ярошевич ; Министерство внутренних дел Республики Беларусь, учреждение образования «Могилевский институт Министерства внутренних дел Республики Беларусь». – Могилев : Могилев. институт МВД, 2017. – 320 с.
2. Вержибок, Г. В. Психология в деятельности специалиста: в 2 ч. Часть 1. Общая психология : пособие / Г. В. Вержибок. – Минск : РИВШ, 2018. – 95 с.
3. Пыжова, Н. Н. Психология электронной коммуникации : пособие / Н. Н. Пыжова, Н. В. Волох ; Академия управления при Президенте Республики Беларусь. – Минск : Академия управления при Президенте РБ, 2017. – 134 с.
4. Формирование позитивного общественного мнения о работе органов внутренних дел Республики Беларусь : методические рекомендации / Министерство внутренних дел Республики Беларусь ; под общ. ред. И. А. Поздеева. – Минск : Штаб МВД Республики Беларусь : [Академия МВД Республики Беларусь], 2016. – 55 с.

## Дополнительная литература

5. Агейко, О. В. Основы профайлинга : пособие для магистрантов учреждений высшего образования специальности II степени высшего образования 1-26 81 13 «Государственное управление в сфере правоохранительной деятельности» / О. В. Агейко, Е. В. Спирица ; Академия управления при Президенте Республики Беларусь. – Минск : Академия управления при Президенте РБ, 2017. – 122 с.
6. Боброва, И. А. Психология в деятельности сотрудников ОВД / И. А. Боброва, В. Н. Устюжанин. – СПб. : Изд-во СПб ун-та МВД России, 2013. – 356 с.
7. Большой психологический словарь. / Под ред. Б. Г. Мещерякова, В. П. Зинченко. – СПб.: Прайм-ЕВРОЗНАК, 2003. – 666 с.
8. Вишневская, В. П. Коммуникативная компетентность сотрудников государственных органов системы обеспечения национальной безопасности : (теоретические и практические аспекты) / В. П. Вишневская, Е. И. Сутович ; Комитет государственной безопасности Республики Беларусь, Государственное учреждение образования «Институт национальной безопасности Республики Беларусь». – Минск : Институт национальной безопасности, 2012. – 153 с.
9. Еникеев, М. И. Общая, социальная и юридическая психология : Учебное пособие для вузов / М. И. Еникеев. – М. : Приор, 2002. – 399 с.
10. Замылин, Е. И. О взаимодействии правоохранительных органов с представителями средств массовой информации / Е. И. Замылин // Вестник Волгоградской академии МВД России. – 2015. – № 2. – С. 86–90.
11. Лебедев, И. Б. Основы психологии для сотрудников правоохранительных органов : учебное пособие / И. Б. Лебедев, В. Ф. Родин, В. Л. Цветков. – Москва: Щит-М, 2003. – 310 с.

12. Леонов, А. П. Научно-методологические основы управления органами внутренних дел : в 2 ч. Ч. 1.: учебное пособие для вузов / А. П. Леонов. – Мн. : Академия МВД Республики Беларусь, 2013. – 323 с.

13. Леонов, А. П. Научно-методологические основы управления органами внутренних дел : в 2 ч. Ч. 2.: учебное пособие для вузов / А. П. Леонов. – Мн. : Академия МВД Республики Беларусь, 2013. – 330 с.

14. Руденко, А. М. Деловые коммуникации : учебник / А. М. Руденко. – Ростов н/Д: Феникс, 2013. – 350 с.

15. Скибицкая, И. Ю. Деловое общение : учебник и практикум для академического бакалавриата / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. – М. : Юрайт, 2019. – 247 с.

16. Смирнов, Б. А. Психология деятельности в экстремальных ситуациях / Б. А. Смирнов, Е. В. Долгополова. – Х.: Изд-во Гуманитарный Центр, 2007. – 276 с.

17. Соколов, А. В. Общая теория социальной коммуникации : учеб. пособие / А. В. Соколов. – СПб. : Изд-во Михайлова В.А., 2002. – 461 с.

18. Чеховских, М. И. Психология делового общения : учебное пособие / М. И. Чеховских. – 3-е изд. – Минск : Новое знание : М. : Инфра-М, 2011. – 252 с.

19. Шейнов, В. П. Психологическое влияние. – 2-е изд. / В. П. Шейнов. – Мн. : Харвест, 2007. – 800 с.

20. Шейнов, В. П. Психология манипулирования / В. П. Шейнов. – Мн. : Харвест, 2009. – 704 с.

#### Нормативные правовые акты

21. О средствах массовой информации [Электронный ресурс] : Закон Респ. Беларусь от 17 июля 2008 г. № 427-3 : в ред. от 28 июля 2018 г. № 128-3 // Консультант Плюс : Беларусь. Технология 3000 / ООО «ЮрСпектр», Нац. центр правовой информ. Респ. Беларусь. – Минск, 2019.

22. Об органах внутренних дел Республики Беларусь [Электронный ресурс] : Закон Респ. Беларусь от 17 июля 2007 г. № 263-3 : в ред. от 9 янв. 2019 г. № 169-3 // Консультант Плюс : Беларусь. Технология 3000 / ООО «ЮрСпектр», Нац. центр правовой информ. Респ. Беларусь. – Минск, 2019.

23. О совершенствовании информационно-коммуникативной деятельности [Электронный ресурс] : Приказ Министерства внутренних дел Республики Беларусь от 09.09.2019 № 249 // Консультант Плюс : Беларусь. Технология 3000 / ООО «ЮрСпектр», Нац. центр правовой информ. Респ. Беларусь. – Минск, 2019.

24. Об утверждении Правил профессиональной этики сотрудников органов внутренних дел Респ. Беларусь [Электронный ресурс] : Приказ Министерства внутренних дел Республики Беларусь от 04.03.2013 № 67 // Консультант Плюс : Беларусь. Технология 3000 / ООО «ЮрСпектр», Нац. центр правовой информ. Респ. Беларусь. – Минск, 2019.