



СМ 424

ПОСРЕДНИЧЕСТВО ПРИ КОНФЛИКТИ

Приета: прот. №6 от 25.02.2005г., актуализирана с прот.№ 14/07.03.2016 г.

Лектор: Проф.Румен Вълчев

АНОТАЦИЯ

Дисциплината дава знания за новата теория за алтернативно решаване на конфликтни ситуации и по специално проблемите на социалното посредничество. Затова в структурно отношение дисциплината представлява въведение в теорията за конфликта и на тази основа представяне на идеята за социалното посредничество.

ОСНОВНИ ЦЕЛИ

Основна цел на дисциплината е да формират знания и да изградят умения за решаването на конфликтни ситуации.

По-конкретно, студентите трябва да придобият умения:

- за анализ на конфликтни ситуации;
- за разбиране и анализ на собствените видове на поведение в конфликтна ситуация;
- за планиране и осъществяване на процеса на водене на преговори в конфликтна ситуация;
- за разбиране и анализ на ролята на посредника в конфликтна ситуация и за осъществяване на посредничество с клиенти като социални работници.

ПРЕДПОСТАВКИ

Дисциплината се основава на придобити знания и на изградени умения за общуване и за групово работно и затова трябва да бъде провеждана след преминаването на съответните лекционни и тренировъчни курсове от студентите.

СТАТУТ И СТРУКТУРА

специалност	статут	Кредити	редовно обучение				задочно обучение			
			л	с	у	общ	л	с	у	общ
Психология	Избираема	3	30			30	15		15	
Журналистика	Избираема	3	30			30	15		15	
Връзки с обществеността	Избираема	3	30			30	15		15	
Социални дейности и консултиране	Задължителна	5	30	20		50	15	10	25	
Обществени комуникации и информационни науки	Избираема	3	30			30	15		15	

СЪДЪРЖАНИЕ НА КУРСА

Тема 1. Съвременните идеи за положителната роля на конфликта в междуличностните отношения. Идеите за конфликта в съвременната теория на общуването и в хуманистичната психология. Конфликтът в науката за управление.

Тема 2. Цикъл на конфликта. Видове конфликти. Причини за възникване на конфликта. Конфликти породени от неправилно общуване, от липса или недостатъчна информация, от различни ценности, от различни позиции и интереси

Тема 3. Анализ на конфликтната ситуация. Условия за решаване на конфликта – благоприятстващи и възпиращи условия. Стил на поведение в конфликтна ситуация – съпернически, компромисен, отбягващ, конструктивен.

Тема 4. Конфликти и общуване. Три равнища на общуване – възприятия, емоции и чувства, интелектуална сфера. Умения за ефективно изразяване и за ефективно слушане.

Тема 5. Водене на преговори за решаване на конфликти, основано на позиции. Силни страни и недостатъци на позиционното преговаряне. Етапи в процеса на позиционно преговаряне – определяне на изходна позиция, на алтернативна позиция и на стъпка на отстъпки в процеса на преговаряне. Принципи на позиционното преговаряне.

Тема 6. Водене на преговори за решаване на конфликти, основано върху интересите на страните. Разлика между интерес и позиция. Основни принципи на преговарянето, основано върху интереси.

Тема 7. Етапи на процеса на водене на преговори. Формулиране на началната теза. Определяне на условията за водене на преговори и стъпките на процеса. Дефиниране на спорния проблем и определяне на причините, породили конфликта, съвместно търсене на решения, разработване на система от критерии за оценка на решението, приемане на решение на спорния проблем и разработване на план за действие.

Тема 8. Характеристика на посредничеството и на ролята на посредника в съвременната теория и практика на конфликта. Ролята на посредника в традиционното и в съвременното общество. Посредничеството, социалната работа и принципите на хуманистичната психология.

Тема 9. Етапи в процеса на посредничество – определяне на условията и етапите на посредничество, получаване на съгласието на страните, изслушване на страните, фасилитиране на взаимодействието на двете страни в конфликта, съвместно изследване на причините и търсене на решение, разработване на план за действие за изпълнение на взетото решение.

Тема 10. Социалният работник като посредник – възможности за намеса и професионална етика на посредника. Принципи на професионалната етика на посредника. Посредничество при клиенти в неравностойно положение. нормативни възможности за извънсъдебно решаване на спорове.

КУРСОВА ЗАДАЧА

Предлага се списък от индивидуални задачи с практическа насоченост от областта на социалните дейности за всеки студент, които се разработват през семестъра. Защитата се провежда в края на семестъра.

МЕТОДИ ЗА ОЦЕНЯВАНЕ

Работа на всеки студент през семестъра се оценява с текуща оценка. Тя се получава от полагането на тест в средата на семестъра и с оценка на участието на студента по време на занятия. При формирането на тази оценка се има предвид и резултатите от разработената курсова задача.

Семестриалният изпит е изпитен тест. Освобождаване от него се допуска с много добра и отлична оценка получена от теста и защитата на курсова задача.

При формирането на крайната оценка освен резултата от семестриалния изпит се има предвид и текущата оценка.

ПРЕПОРЪЧИТЕЛНА ЛИТЕРАТУРА

1. Вълчев Румен, как да решаваме успешно конфликти?, С., 1998, център "Отворено образование".
2. Десислава Бошнакова, 14 урока за конфликтите, Мениджър, 2009.
3. Йохан Галтунг , Разрешаване на конфликти, СИЕЛА, 2007.
4. Пол, Хоук, Как да се справяме с хора, които ни вбесяват, С., 2008.
5. Фердов, Ставри Иванов, Контрол на тълпата, С., 2006.
6. Хорнър, Боб, Разрешаване на конфликти в брака, С., 2008.



СМ 424

ПОСРЕДНИЧЕСТВО ПРИ КОНФЛИКТИ

Лектор: Проф.Румен Вълчев

1. Съвременните идеи за положителната роля на конфликта в междуличностните отношения
2. Цикъл на конфликта. Видове конфликти. Причини за възникване на конфликта.
3. Анализ на конфликтната ситуация. Условия за решаване на конфликта.
4. Конфликти и общуване. Умения за ефективно изразяване и за ефективно слушане.
5. Водене на преговори за решаване на конфликти, основано на позиции.
6. Водене на преговори за решаване на конфликти, основано върху интересите на страните.
7. Етапи на процеса на водене на преговори.
8. Характеристика на посредничеството и на ролята на посредника в съвременната теория и практика на конфликта.
9. Етапи в процеса на посредничество.
10. Социалният работник като посредник – възможности за намеса и професионална етика на посредника.

ПРЕПОРЪЧИТЕЛНА ЛИТЕРАТУРА

1. Вълчев Румен, как да решаваме успешно конфликти?, С., 1998, център “Отворено образование”.
2. Десислава Бошнакова, 14 урока за конфликтите, Мениджър, 2009.
3. Йохан Галтунг , Разрешаване на конфликти, СИЕЛА, 2007.
4. Пол, Хоук, Как да се справяме с хора, които ни вбесяват, С., 2008.
5. Фердов, Ставри Иванов, Контрол на тълпата, С., 2006.
6. Хорнър, Боб, Разрешаване на конфликти в брака, С., 2008.

MEDIATION IN CONFLICT RESOLUTION

ANNOTATION

The course presents the foundations of the new theory and practice of Alternative Dispute Resolution and is focused on the problems of Social Mediation and on the role of the social worker as mediator.