

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Андрей Драгомирович Хлутков  
Должность: директор  
Дата подписания: 14.02.2023 14:54:31  
Уникальный программный ключ:  
880f7c07c583b07b775f6604a630281b13ca9fd2

**Федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение высшего образования  
РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА  
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ  
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

**СЕВЕРО-ЗАПАДНЫЙ ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ - филиал РАНХиГС**

Кафедра социальных технологий

УТВЕРЖДЕНА  
Методической комиссией  
по направлениям  
37.03.01 «Психология»,  
37.06.01 «Психологические науки»  
Протокол № 2 от «20» июня 2019 г.  
В новой ред. Протокол № 2 от «20» июня 2020 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**Б1.В.ДВ.05.02 «Психология конфликта»**

*(индекс и наименование дисциплины, в соответствии с учебным планом)*

**37.03.01 «Психология»**

*(код и наименование направления подготовки (специальности))*

**«Психология управления»**

*(профиль (и)/специализация(и))*

**бакалавр**

*квалификация выпускника*

**очная**

*форма(ы) обучения*

Год набора 2020

Санкт-Петербург, 2020 г.

**Автор–составитель:**

Старший преподаватель кафедры социальных технологий Нижегородцева Н.А.

**Заведующий кафедрой социальных технологий:** д полит.н., проф. Ветренко И.А.

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы
2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы
3. Содержание и структура дисциплины
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины
6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине
  - 6.1.Основная литература
  - 6.2.Дополнительная литература
  - 6.3.Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы
  - 6.4.Нормативно-правовые документы
  - 6.5.Интернет-ресурсы
  - 6.6.Иные источники
7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

## 1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

1.1. Дисциплина Б1.В.ДВ.05.02 «Психология конфликта» обеспечивает овладение следующими компетенциями:

*Таблица 1*

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПК-1	способность к реализации стандартных программ, направленных на предупреждение отклонений в социальном и личностном статусе и развитии, профессиональных рисков в различных видах деятельности	ПК-1.2.	способность реализовывать стандартные программы по предупреждению отклонений.
ПК-5:	Способность к психологической диагностике, прогнозированию изменений и динамики уровня развития познавательной и мотивационно-волевой сферы, самосознания, психомоторики, способностей, характера, темперамента, функциональных состояний, личностных черт и акцентуаций в норме при психических отклонениях с целью гармонизации психического функционирования человека.	ПК-5.3	Способность к психологической диагностике, прогнозированию изменений и динамики развития личности в норме и при психических отклонениях с целью гармонизации психического функционирования человека.

1.2. В результате освоения дисциплины у студентов должны быть:

*Таблица 2*

ТФ/ профессиональные действия	Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
На основе результатов Форсайта факультета психологии ИОН РАНХиГС 10.05.2016г. Психолог-консультант, умеющий оказывать квалифицированную психологическую помощь клиентам / Оказание	ПК-1.2.	на уровне знаний: <ul style="list-style-type: none"> <li>• методологические и теоретические основы психологии конфликта, основные функции и сферы применения психологических знаний в различных областях жизни, включая профессиональную сферу жизнедеятельности человека, консультативную деятельность;</li> <li>• основные положения современных концепций образования и развития личности, методы и технологии личностного и профессионального развития и самосовершенствования.</li> </ul>

<p>квалифицированных психологических услуг консультативного вида клиентам.</p>		<p>на уровне умений:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• оперировать знаниями о законах развития природы, общества и мышления в профессиональной деятельности;</li> <li>• организовывать продуктивное межличностное и профессиональное общение, преодолевать барьеры общения;</li> <li>• определять, анализировать и учитывать при решении жизненных и профессиональных проблем индивидуально-психологические и личностные особенности человека и его возможности в работе команды, психологические особенности группы;</li> <li>• применять конкретные приемы самопознания и саморегуляции;</li> <li>• самостоятельно находить способы решения поставленной задачи.</li> </ul>
		<p>на уровне навыков:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• культуры мышления, способности к восприятию, обобщению и анализу информации, постановки цели и выбору пути ее достижения;</li> <li>• способами и приемами установления и развития деловых и межличностных отношений;</li> <li>• разрешения конфликтных ситуаций различными способами.</li> </ul>
	ПК-5.3	<p>на уровне знаний:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• теоретико-методологические основы психологии конфликта</li> <li>• методы изучения конфликта</li> <li>• современные социологические концепции конфликтов</li> </ul>
	<p>Психолог-проектировщик, разрабатывающий новые способы работы с мышлением и поведением человека (новые способы обучения, коррекции поведения, взаимодействия с новыми видами техники и технологиями и т.д.) / Разработка новых способов психологического сопровождения работы с мышлением и поведением человека в образовательных и организационных процессах.</p>	
		<p>на уровне навыков:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• применять технологии управления собственным поведением в конфликте</li> </ul>

## 2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО

Учебная дисциплина Б1.В.ДВ.05.02. «Психология конфликта» (6 семестр) относится к блоку дисциплин по выбору направлению подготовки бакалавров 37.03.01 «Психология».

«Входными» для ее освоения являются знания, умения и навыки, полученные обучающимися в процессе изучения таких дисциплин, как «Философия», «Культурология», «Социология», «Общая психология»; «Психология личности»; «Социальная психология»; «Психология управления»; «Психология общения» и др.

Знания, умения и навыки, полученные при изучении дисциплины, используются студентами при выполнении выпускных квалификационных работ, а также в дальнейшей практической психолого-консультативной деятельности.

На семинарах используются следующие виды деятельности: опрос, сообщения, доклады и дополнения к ним, дискуссии, работа с учебными текстами и видеофайлами и

т. д. На лекциях могут применяться следующие технические средства: компьютер, компьютерный мультимедийный проектор.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 5 зачетные единицы, 180 акад. часов.

Таблица 3

Вид работы	Трудоемкость (в акад. часах)
<b>Общая трудоемкость</b>	<b>180</b>
<b>Контактная работа с преподавателем</b>	<b>48</b>
Лекции	20
Практические занятия	28
Лабораторные занятия	
<b>Самостоятельная работа</b>	<b>96</b>
Контроль	<b>36</b>
Формы текущего контроля	Устный опрос, тестирование, кейсы, контрольная работа по терминам
<b>Форма промежуточной аттестации</b>	<b>Экзамен (8 семестр)</b>

Текущий контроль осуществляется с целью определения качества усвоения основного учебного материала в форме устного опроса и в процессе обсуждения изучаемых проблем на семинарских занятиях.

Рубежный контроль осуществляется с помощью тестовых заданий, отражающих содержание пройденного материала.

Итоговый контроль – экзамен.

Дисциплина реализуется частично с применением дистанционных образовательных технологий (далее – ДОТ)

### 3. Содержание и структура дисциплины

#### 3.1. Учебно-тематический план

Таблица 4

№ п/п	Наименование тем (разделов),	Объем дисциплины, час.					CP	Форма текущего контроля успеваемости **, промежуточной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий					
			Л	ЛР	ПЗ	КСР		
<b>Очная форма обучения</b>								
Тема 1	Философская, социологическая и политическая традиция изучения конфликтов (исторический очерк). Теоретико- методологические основы психологии конфликта	7	2				5	УО* / ЗП**

№ п/п	Наименование тем (разделов),	Объем дисциплины, час.					CP	Форма текущего контроля успеваемости **, промежуточной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий					
			Л	ЛР	ПЗ	КСР		
<b>Очная форма обучения</b>								
Тема 2	Современные социологические концепции конфликтов. Понятие и сущность конфликта	7	2				5	УО*
Тема 3	Психологическая традиция изучения конфликтов.	6	1				5	УО*
Тема 4	Типологии и классификации конфликтов. Характеристика основных видов конфликта. Виды конфликтов. Психологические технологии управления конфликтами	6	1				5	УО*/СТ***/Т****
	<b>Семинар № 1.</b> Введение в психологию конфликта	7			2		5	УО СТ Т
Тема 4	Методы изучения конфликта	6	1				5	УО
	<b>Семинар № 2.</b> Становление и развитие исследований по психологии конфликтов	9			2		5	УО ЗП
Тема 5	Способы описания конфликтов	6	1				5	УО
Тема 6	Причины возникновения конфликтов, стратегии реагирования.	7	2				5	УО
	<b>Семинар № 3.</b> Структура конфликта	9			4		5	УО ЗП
	<b>Семинар № 4.</b> Динамика конфликта	9			4		5	УО ЗП
Тема	Специфика	7	2				5	УО

№ п/п	Наименование тем (разделов),	Объем дисциплины, час.					СР	Форма текущего контроля успеваемости **, промежуточной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий					
			Л	ЛР	ПЗ	КСР		
<b>Очная форма обучения</b>								
7	конфликтного взаимодействия							
Тема 8	Конфликтологическая традиция разрешения конфликтов	7	2				5	УО
Тема 9	Психологическая традиция разрешения конфликтов	7	2				5	УО
	<b>Семинар № 5.</b> Типологии конфликтов	9			4		5	
	<b>Семинар № 6.</b> Посредничество в разрешении конфликтов	9			4		5	УО ЗП
Тема 10	Эффективное поведение в конфликтах	9	4				5	УО ЗП
	<b>Семинар № 7.</b> Технологии управления собственным поведением в конфликте	9			4		5	УО ЗП Т
	<b>Семинар № 8.</b> Методы управления конфликтами	10			4		6	УО ЗП Т
	<b>Контроль с/р</b>	<b>36/27</b>						
<b>Промежуточная аттестация</b>						<b>2*****</b>		<b>Экзамен-8</b>
<b>Всего (акад.ч./астр.ч.):</b>		<b>180/144</b>	<b>20/15</b>		<b>28/21</b>		<b>96/72</b>	

УО\* – устный опрос

ЗП\*\* – защита проектов

СТ\*\*\* – собеседование по терминам

Т\*\*\*\* – тестирование

2\*\*\*\*\* - не входит в общий объем дисциплины

**\*При реализации дисциплины с использованием ДОТ преподаватель самостоятельно адаптирует форму текущего контроля, указанного в таблице, к системе дистанционного обучения (п.3, п.4.1.1, п.4.2).**

Доступ к системе дистанционных образовательных технологий осуществляется каждым обучающимся самостоятельно с любого устройства, и том числе на портале: <https://szuide.ganera.ru/>. Пароль и логин к личному кабинету / профилю предоставляется студенту в деканате.

### 3.2. Содержание дисциплины



## **Тема 1. Философская, социологическая и политическая традиция изучения конфликтов (исторический очерк). Теоретико-методологические основы психологии конфликта**

Конфликт как тип социального и психологического взаимодействия. Объект и предмет психологии конфликта. Методы изучения конфликтов (методы изучения и оценки личности, методы изучения и оценки групп, методы диагностики и анализа конфликта, методы управления конфликтами). Возникновение и развитие представлений отечественных и зарубежных исследователей о психологии конфликта. Цели и задачи курса. Роль и место дисциплины «Психология конфликта» в цикле общепрофессиональных дисциплин, взаимосвязь со смежными дисциплинами. Структура, особенности курса, методические рекомендации по изучению дисциплины. Рекомендуемая основная и дополнительная литература.

Конфликт, конфликтология, конфликтные явления, ситуации, конфликтная личность. Предмет и методы исследования и диагностики конфликта в разных науках.

Определение конфликта, интерпретации конфликта обыденным сознанием и наукой. Основные признаки конфликтов. Взгляды философов и социологов на проблему конфликта в историческом разрезе: социал-дарвинизм (У. Самнер, Л. Гумплович); основные принципы функционализма и «равновесной модели» (Г. Спенсер, Э. Дюркгейм); основные тезисы теории конфликта Р. Дарендорфа; влияние работ К. Маркса и Г. Зиммеля на современные взгляды на конфликт. Современные взгляды на конфликт.

### **ВОПРОСЫ ДЛЯ САМОПРОВЕРКИ**

1. В чем состоят объект и предмет конфликта?
2. Охарактеризуйте философско-социологическую традицию изучения конфликтов.
3. Какова психологическая специфика конфликтов?
4. Какие существуют этапы анализа конфликтов?
5. Перечислите основные конфликтологические парадигмы.

## **Тема 2. Современные социологические концепции конфликтов. Понятие и сущность конфликта**

Современные социологи, занимающиеся проблемой конфликта. Социологические концепции конфликтов: конфликтный функционализм Л. Козера; «функциональная теория конфликта» Р. Дарендорфа. Понятие «конфликт». Подходы к определению понятия «конфликт». Конфликт и конфликтная ситуация. Сущность конфликта. Структура конфликта: объект конфликта; стороны конфликта; образ конфликтной ситуации; внешняя и внутренняя позиции сторон, мотивы конфликта, психологические составляющие конфликтного взаимодействия. Возникновение конфликта и его механизмы. Динамика конфликта (предконфликтная ситуация, инцидент, эскалация, кульминация, завершение). Фазы конфликта (начальная фаза, фаза подъема, пик, фаза спада). Подходы к классификации функций конфликта.

### **ВОПРОСЫ ДЛЯ САМОПРОВЕРКИ**

1. Что включает в себя феноменология конфликтов?
2. Какие психологические компоненты можно выделить в структуре конфликтов?
3. Охарактеризуйте стратегии поведения личности в конфликте.
4. Какие принципы положены в основу концепции конфликтной модели общества Р. Дарендорфа?
5. Охарактеризуйте основное отличие «общей теории конфликта» К. Боулдинга от других концепций конфликта.
6. Объясните понятия «динамика» и «структура» конфликта.
7. Перечислите фазы конфликта.

## 8. Каковы основные подходы к классификации конфликта.

### **Тема 3. Психологическая традиция изучения конфликтов**

Теоретические основания, которые привели к разной феноменологии конфликта. Современные тенденции в подходе к конфликтам (доминирование практической ориентации; изменение отношения к конфликтам; позитивные функции конфликтов; определение понятия конфликта.). Конфликты человеческой души (К. Хорни: «Наши внутренние конфликты»; интерпретация интерперсональных проблем; Э. Эриксон: новый взгляд на конфликты). Ситуационные подходы к конфликту (исследования М. Дойча; ситуационный подход в изучении межгрупповых конфликтов М. Шерифа; когнитивистские подходы к конфликту; концепция Курта Левина; теории баланса; конфликт как когнитивная схема).

#### **ВОПРОСЫ ДЛЯ САМОПРОВЕРКИ**

1. Какие подходы существуют в зарубежных и российских исследованиях в определении классификации конфликтов (К. Маркс, Р. Дарендорф, М. Дойч, Л. Козер, А. Рапопорт, К. Боулдинг, А. Здравомыслов).
2. Подходы к определению конфликта К. Хорни, Э. Эриксона.
3. Что такое когнитивный конфликт?
4. Ситуационные подходы к конфликту (М. Дойч).
5. Когнитивистские подходы к конфликту.
6. Концепция К. Левина

### **Тема 4. Типологии и классификации конфликтов. Характеристика основных видов конфликтов. Виды конфликтов. Психологические технологии управления конфликтами**

Типологии конфликтов (по субъекту конфликта, характеру возникновения, сферам жизнедеятельности, направленности воздействия, степени проявления, длительности протекания и др.). Возможные классификации конфликтов и их принципиальная общность. Основные виды конфликтов и их характеристики. Личностные конфликты (описание психологических конфликтов В. С. Мерлином; мотивационные конфликты; когнитивные конфликты; ролевые конфликты; внутриличностные противоречия и конфликты). Межличностные конфликты (психоаналитическая интерпретация; позиция К. Левина: удовлетворение потребностей; взгляд М. Дойча; конфликты в различных сферах взаимодействия). Внутригрупповые конфликты (позитивные функции внутригрупповых конфликтов по Козеру; взгляд К. Левина; взгляд М. Дойча на зависимость внутригрупповой ситуации от характера взаимосвязей между членами группы; отечественные исследования: развитие групп). Межгрупповые конфликты (мотивационные подходы; ситуационные подходы; когнитивные подходы; соединение подходов). Семейные конфликты. Политические конфликты. Этнические конфликты. Конфликты в управленческой деятельности. Технологии предупреждения конфликтов. Предупреждение различных видов конфликтов (внутриличностных, межличностных, семейных, этнических и др.). Социально-психологические методы предупреждения конфликтов. Технологии управления поведением в конфликте. Стратегии поведения в конфликте и их классификации (соперничество, сотрудничество, компромисс, избегание, приспособление). Влияние на выбор стратегии поведения в конфликте личностных качеств участника. Методы саморегуляции и формирования стрессоустойчивости (концентрация и релаксация). Аутотренинг.

#### **ВОПРОСЫ ДЛЯ САМОПРОВЕРКИ**

1. В чем заключается проблема типологии конфликтов?
2. Дайте определение понятиям «классификация» и «типология».

3. Какие основные виды конфликтов существуют?
4. Что такое объективные и субъективные факторы возникновения конфликтов?
5. Какие функции выполняют конфликты на внутриличностном, межличностном, межгрупповом уровнях?
6. Типы конфликтных личностей.

### **Тема 5. Методы изучения конфликта**

Основные подходы к исследованию конфликтов, приемы изучения конфликтов. Методы сбора информации (опросные методы). Экспериментальные методы (экспериментальные исследования конфликта в лабораторных условиях; эксперименты с провоцированием конфликтов в естественной среде). Специфические формы социального взаимодействия как модели конфликта. Понятие социального конфликта.

#### **ВОПРОСЫ ДЛЯ САМОПРОВЕРКИ**

1. Раскройте основные подходы к исследованию конфликтов в психологической науке.
2. Опросные методы исследования конфликта.
3. Каковы специфические формы социального взаимодействия?
4. Дайте определение основных структурных элементов конфликта: стороны конфликта, предмет конфликта, конфликтная ситуация, мотивы конфликта, позиции конфликтующих сторон.

### **Тема 6. Способы описания конфликтов**

Понятия и категории, включенные в проблемное поле описания конфликтов с точки зрения специалистов. Компоненты, составляющие явление конфликта с точки зрения обыденного сознания. Структурные характеристики конфликтов. Динамические характеристики конфликтов.

#### **ВОПРОСЫ ДЛЯ САМОПРОВЕРКИ**

1. Каковы структурные и динамические характеристики конфликта?
2. Перечислите основные составляющие компоненты структурной характеристики конфликта.
3. Опишите динамические характеристики конфликта.
4. Что такое гипотетическая модель конфликта?
5. Назовите основные методы исследования конфликта.
6. Составьте простейший алгоритм исследования выбранного вами конфликта.
7. Что означает системный подход к исследованию конфликта?
8. Что общего и в чем различие понятий «компромисс» и «консенсус»?

### **Тема 7. Причины возникновения конфликтов, стратегии реагирования**

Определение ситуации как конфликтной. Оппоненты конфликтного взаимодействия, предмет и объект конфликта, инцидент, типы конфликтных ситуаций и инцидентов, функции конфликта. Модели развития конфликтов. Особенности выбора стратегии реагирования в зависимости от причины конфликта.

#### **ВОПРОСЫ ДЛЯ САМОПРОВЕРКИ**

1. Дайте определение критической жизненной ситуации.
2. Какова объективно-субъективная природа конфликтов. Определение ситуации как конфликтной.
3. Раскройте факторы определения ситуации как конфликтной.

### **Тема 8. Специфика конфликтного взаимодействия**

Мотивы и цели участников конфликта. Избираемые участниками конфликта стратегии и тактики взаимодействия (процесс и виды воздействия; техники «борьбы»; приемы конструктивного взаимодействия). Модели развития конфликта. Ситуационные факторы, влияющие на характер протекания конфликтов. Социально-перцептивные (адекватность отражения конфликтной ситуации, образ «другого»; социально-перцептивные регуляторы) и нормативные регуляторы конфликтного взаимодействия (правила взаимодействия в конфликтных ситуациях; культурные нормы взаимодействия в конфликтах; этические нормы взаимодействия в конфликтах).

#### ВОПРОСЫ ДЛЯ САМОПРОВЕРКИ

1. Каковы мотивы и цели участников конфликтного взаимодействия.
2. Раскройте основные стратегии и тактики конфликтного взаимодействия.
3. Какие вы знаете регуляторы конфликтного взаимодействия?
4. Какие изменения могут происходить в процессе «конфликтного взаимодействия»?
5. Какие вы знаете виды психологического влияния?
6. Какие существуют виды психологического противостояния влиянию?
7. Какие вы знаете приемы конструктивного спора?
8. В чем суть критерия справедливости/несправедливости?
9. Каковы модели развития межличностной конфликтной ситуации?
10. Раскройте основные модели развития конфликта.

#### **Тема 9. Конфликтологическая традиция разрешения конфликтов**

Становление практики управления конфликтами (переход от изучения конфликтов к их разрешению; начало практической работы с конфликтами; современная позиция). Основные понятия управления конфликтами (основные термины и понятия; «профилактика» конфликтности; конструктивное и деструктивное развитие конфликтов). Способы работы с конфликтами (способы урегулирования конфликтов; «силовые» методы разрешения конфликтов; переговоры).

#### ВОПРОСЫ ДЛЯ САМОПРОВЕРКИ

1. Раскройте понятия: управление конфликтами, урегулирование конфликта, завершение конфликта, разрешение конфликта. В чем разница?
2. Что такое «профилактика» конфликтности?
3. В чем суть конструктивного и деструктивного развития конфликтов?
4. Каковы основные способы урегулирования конфликтов?
5. Какие вы знаете «силовые» методы разрешения конфликтов?

#### **Тема 10. Психологическая традиция работы с конфликтами**

Психоаналитическая работа с конфликтами. Поведенческая психотерапия. Работа с конфликтами в гуманистической психологии: а) клиент-центрированная терапия; б) гештальт-терапия; в) экзистенциальная психотерапия. Психологическое консультирование в разрешении конфликта (групповая психотерапевтическая работа; специфика взаимодействия психолога и клиента; проблемы использования психологических методов работы с конфликтами).

#### ВОПРОСЫ ДЛЯ САМОПРОВЕРКИ

1. Суть работы с конфликтами в гуманистической психологии.
2. Методы психологического консультирования в разрешении конфликта.
3. В чем специфика взаимодействия психолога и клиента в процессе разрешения конфликта?
4. Какие психологические методы работы с конфликтами вы знаете?

#### **Тема 11. Посредничество в разрешении конфликта**

Основные формы посредничества: арбитраж, медиаторство (основные понятия; эффективность медиаторства: за и против; границы применения; стратегии и техники медиаторства). Принципы посредничества. Проблемы, возникающие в процессе посредничества. Переговоры в конфликтных ситуациях.

#### ВОПРОСЫ ДЛЯ САМОПРОВЕРКИ

1. Общая стратегия и модели переговоров в разрешении конфликтов.
2. Принципы психологического посредничества.
3. Раскройте основные формы разрешения конфликтов с помощью третьей стороны (арбитраж, медиаторство).
4. Какие вы знаете техники медиаторства?
5. Основные принципы анализа конфликта (три вида рефлексивных действий).
6. Раскройте основные аспекты конфликта.
7. Каковы основные категории действий посредника?

#### **Тема 12. Эффективное поведение в конфликтах**

Способы конструктивного поведения в конфликтах. Обучение навыкам эффективного поведения в конфликтах и их конструктивному разрешению. Практика разрешения конфликтов «дети-взрослые», обучающие программы для школьников, способы ориентации взрослых на конструктивное взаимодействие.

#### ВОПРОСЫ ДЛЯ САМОПРОВЕРКИ

1. Каковы основные способы воздействия детей друг на друга при возникновении игрового конфликта?
2. Типы реагирования педагогов на конфликты детей.
3. Основные навыки конструктивного поведения в конфликтах в детском возрасте.
4. Раскройте приемы разрешения конфликтов (по Х. Корнелиус, Ш. Фэйр, А. Минделлу).
5. Каковы позитивные функции школьного посредничества (по Д. Шапиро).
6. Как свести к минимуму эскалацию или возникновение конфликта с использованием «Я-утверждений» и «Вы-утверждений»; «Я-послания» и «Ты-послания» (по Н.Ю. Хрящевой).

Выполнить Проверочную работу № 3.

#### **4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине**

##### ***4.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации***

4.1.1. В ходе реализации дисциплины Б.1.В.ДВ.6.2 «Психология конфликта» используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

- при проведении занятий лекционного типа: устный опрос;
- при проведении занятий семинарского типа: устный опрос, защита проектов, собеседование по терминам, тестирование.

На занятиях для решения воспитательных и учебных задач применяются следующие формы интерактивной работы: диалого-дискуссионное обсуждение проблем, поисковый метод, исследовательский метод, деловые игры, разбор конкретных ситуаций.

**4.1.2. Промежуточная аттестация проводится с применением следующих методов(средств)**

Экзамен проводится в форме устного ответа на теоретические вопросы и решения задачи (кейса).

При реализации промежуточной аттестации в ЭО/ДОТ могут быть использованы следующие формы:

1. Устно в ДОТ - в форме устного ответа на теоретические вопросы и решения задачи (кейса).
2. Письменно в СДО с прокторингом - в форме письменного ответа на теоретические вопросы и решения задачи (кейса).
3. Тестирование в СДО с прокторингом.

#### ***4.2. Материалы текущего контроля успеваемости***

*Вопросы для устного опроса на семинарах*

##### ***Семинар 1. ВВЕДЕНИЕ В ПСИХОЛОГИЮ КОНФЛИКТА*** **ВОПРОСЫ ДЛЯ ОБСУЖДЕНИЯ**

1. Предмет психологии конфликта.
2. Методы диагностики конфликтов различных уровней.
3. Основные функции конфликтов.

##### ***Семинар 2. СТАНОВЛЕНИЕ И РАЗВИТИЕ ИССЛЕДОВАНИЙ*** **ПО ПСИХОЛОГИИ КОНФЛИКТОВ** **ВОПРОСЫ ДЛЯ ОБСУЖДЕНИЯ**

1. Представления о конфликте в учениях мыслителей древности и Средневековья.
2. Современные концепции конфликта. Перечислите основные подходы.
3. Психоаналитическая теория конфликта.

##### ***Семинар 3. СТРУКТУРА КОНФЛИКТА*** **ВОПРОСЫ ДЛЯ ОБСУЖДЕНИЯ**

1. Подходы к анализу структуры конфликта.
2. Объекты конфликта.
3. Стороны конфликта.
4. Образ конфликтной ситуации.
5. Психология конфликтного взаимодействия.

##### ***Семинар 4. ДИНАМИКА КОНФЛИКТА*** **ВОПРОСЫ ДЛЯ ОБСУЖДЕНИЯ**

1. Возникновение конфликта и его механизмы.
2. Факторы, стимулирующие и нейтрализующие развертывание конфликта.
3. Развитие конфликта (предконфликтная ситуация, инцидент, эскалация, кульминация, завершение).
4. Фазы конфликта (начальная фаза, фаза подъема, пик, фаза спада).

##### ***Семинар 5. ТИПОЛОГИИ КОНФЛИКТОВ*** **ОПРОСЫ ДЛЯ ОБСУЖДЕНИЯ**

1. Типология Р. Дарендорфа.
2. Классификация конфликтов на основе потребностей субъектов взаимодействия.
3. Типологии конфликтов по составу участников, по сферам проявления, по степени длительности и напряженности.
4. Конфликты в управленческой деятельности.

5. Определение типа конфликта, в котором вам приходилось участвовать или который вы знаете, с точки зрения какой-либо типологической схемы.

## **Семинар 6. ТЕХНОЛОГИИ УПРАВЛЕНИЯ СОБСТВЕННЫМ ПОВЕДЕНИЕМ В КОНФЛИКТЕ**

### **ВОПРОСЫ ДЛЯ ОБСУЖДЕНИЯ**

1. Стратегии поведения в конфликте.
2. Функции управления конфликтом, стадии протекания конфликта.
3. Типы конфликтных личностей.
4. Влияние на выбор стратегии поведения в конфликте личностных качеств участника.
5. Методы саморегуляции. Тест описания поведения в конфликте Томаса (Приложение 1).

## **Семинар 7. МЕТОДЫ УПРАВЛЕНИЯ КОНФЛИКТАМИ**

### **ВОПРОСЫ ДЛЯ ОБСУЖДЕНИЯ**

1. Понятие «управление конфликтом».
2. Технологии регулирования конфликтов.
3. Стимулирование конфликтов.
4. Этапы управления конфликтом.
5. Методы управления конфликтами.

## **МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К СЕМИНАРАМ**

При подготовке к семинарским занятиям следует ознакомиться с вопросами к теме, прочитать конспект лекций, основную, дополнительную и, по возможности, рекомендованную литературу. Необходимо иметь написанный план ответов на вопросы семинара. Подготовить презентации каждого вопроса в виде схем, таблиц, алгоритмов, фото- и (или) видео- сюжетов. Такую работу можно организовывать по подгруппам по 2-3 человека на вопрос.

### *Темы для разработки проектов*

1. Становление практики управления конфликтами.
2. Основные понятия управления конфликтами.
3. Работа с конфликтами.
4. Участие третьей стороны в разрешении конфликтов.
5. Психотерапия: диалог человека с самим собой.
6. Психологическое консультирование.
7. Групповая психотерапевтическая работа.
8. Взаимодействие психолога и клиента.
9. Проблема метода: от оппозиции к интеграции, от запретов к свободе.
10. Работа терапевта с реальными ситуациями межличностных отношений.
11. Принципы психологического посредничества.
12. Барьеры коммуникации в конфликте и возможность взаимопонимания.
13. Процесс психологического посредничества.
14. Практика разрешения конфликтов: дети – взрослые.
15. Формирование навыков конструктивного поведения в конфликтах в детском возрасте.
16. Обучающие программы для школьников.
17. Ориентация взрослых на конструктивное взаимодействие.

18. Школьное посредничество.
19. Навыки посредничества для профессионалов.
20. Факторы определения ситуации как конфликтной.

### *Примеры тестовых заданий*

#### **ЗАДАНИЯ ДЛЯ ТЕСТА № 1**

1. \_\_\_\_\_ — американский социальный психолог, представитель теоретико-игрового направления исследования конфликтов в современной зарубежной психологии. •
2. \_\_\_\_\_ — это агрессивные действия индивида, направленные на самого себя. •
3. \_\_\_\_\_ — это индивидуальное или коллективное поведение, направленное на нанесение физического или психологического вреда, ущерба, либо на уничтожение другого человека или группы людей. •
4. \_\_\_\_\_ — это кооперативная стратегия поведения оппонента в конфликте, заключающаяся в ориентации на совместный поиск решения, которое удовлетворяет интересы всех сторон. •
5. \_\_\_\_\_ — это междисциплинарная область научного исследования конфликтов различного уровня. •
6. \_\_\_\_\_ — это научный метод, заключающийся в разъединении всего множества объектов и последующего их объединения в группы на основе какого-либо признака. •
7. \_\_\_\_\_ — это стратегия (способ) поведения оппонента в конфликте, заключающаяся в вынужденном или добровольном отказе от борьбы и сдаче своих позиций. •
8. \_\_\_\_\_ — это стратегия (способ) поведения оппонента в конфликте, состоящая в ориентации на свои интересы, навязывании другой стороне предпочтительного для себя решения. •
9. \_\_\_\_\_ — это стратегия (способ) поведения оппонента в конфликте, состоящая в попытке уйти из конфликта при минимуме затрат. •
10. \_\_\_\_\_ — это стратегия (способ) поведения оппонентов в конфликте, состоящая в их желании завершить конфликт частичными уступками. •
11. \_\_\_\_\_ — это устойчивое отрицательное эмоциональное отношение индивида к другому человеку, группе, проявляющееся в неприязни, неприветливости, недоброжелательности. •
12. \_\_\_\_\_ конфликт — это внутриличностный конфликт, который характеризуется максимальным развитием конфликтующих и минимальными личностными затратами на его разрешение. •
13. \_\_\_\_\_ конфликта — это воздействие на конфликт, в результате которого ликвидируются основные его структурные элементы.
14. \_\_\_\_\_ конфликта — это постепенное, непрерывное развитие конфликта от простых к более сложным формам. •
15. \_\_\_\_\_ конфликта — это совокупность устойчивых связей конфликта, обеспечивающих его целостность, тождественность самому себе, отличие от других явлений социальной жизни, без наличия которых конфликт не может существовать как динамически взаимосвязанная целостная система и процесс.



16. \_\_\_\_\_ конфликта — это устранение противоречия между оппонентами с участием третьей стороны. •
17. \_\_\_\_\_ конфликта — это ход развития, изменения конфликта под влиянием действующих на него факторов и условий. •
18. \_\_\_\_\_ конфликты — это внутриличностные конфликты, усугубляющие раздвоение личности. •
19. \_\_\_\_\_ личности — это интегральное свойство личности, отражающее частоту ее вступления в межличностные конфликты. •
20. \_\_\_\_\_ семья — это семья, в которой противостояние интересов и потребностей супругов носит острый характер и захватывает важные сферы ее жизнедеятельности, и при этом супруги занимают непримиримые и даже враждебные позиции по отношению друг к другу. •
21. Американский психолог, представитель такого направления исследования конфликтов в современной зарубежной психологии, как «теория организационных систем», — это: •
22. В психологии конфликта понятийная схема его описания впервые была предложена: •
23. В системно-ситуационном анализе конфликтов в качестве единицы анализа используется: •
24. В современной отечественной психологии конфликта выделяют три основных подхода к рассмотрению сущности данного явления — ... •
25. Вид деятельности (специальный), который заключается в оптимизации с участием третьей стороны процесса нахождения конфликтующими сторонами решения проблемы, позволяющего прекратить конфликт, называется: •
26. Вид классификации, в основании которой положен менее существенный признак конфликта, чем тип, называется: •
27. Вид классификации, в основе которой лежит существенный признак конфликта, называется: •
28. Вид классификации, представляющий собой теорию классификации и систематизации группы объектов, имеющей обычно иерархическое строение, называется:
29. Влияние индивидуально-психологических особенностей участников конфликта на его возникновение, развитие и завершение относятся к причинам конфликтов •
30. Влияние непосредственного взаимодействия людей, фактора их включенности в социальные группы относятся к причинам конфликтов •
31. Возникновение в отношениях сторон нового, более значимого противоречия и смена при этом объекта конфликта, называется: •
32. Временное прекращение противодействия при сохранении основных признаков конфликта: противоречия и напряженных отношений, — называется \_\_\_\_\_ конфликта.
33. Выработка и подчеркивание в поведении человека противоположной установки относится к такому механизму психологической защиты, как: •
34. Из предложенного списка, к этапам предконфликта относятся:
- **возникновение объективной проблемной ситуации**
  - **возникновение предконфликтной ситуации**
  - **осознание данной ситуации субъектами взаимодействия**
  - **попытки сторон разрешить объективную проблемную ситуацию неконфликтными способами**
35. Изложение основных задач, методологических предпосылок и гипотез конфликта с указанием правил, процедуры и логической последовательности операций по проверке гипотез называется: •

36. Индивидуальные психологические особенности оппонентов, которые приводят к тому, что они выбирают именно конфликтный, а не какой-либо другой способ разрешения создавшегося противоречия, относятся к причинам конфликтов •

37. История отечественной психологии конфликта включает в себя следующее количество периодов: •

38. К основным механизмам возникновения межгрупповых конфликтов из перечисленного относятся:

- **внутригрупповой фаворитизм**
- **межгрупповая враждебность**
- **объективный конфликт интересов**

39. К основным структурам внутреннего мира личности из предложенного списка, относятся:

- **мотивы**
- **самооценка**
- **ценности**

40. К понятию \_\_\_\_\_ относится вид участия третьей стороны в конфликте, заключающийся в конструктивном обсуждении проблемы, в ходе которого окончательное решение остается за оппонентами. •

41. К понятию \_\_\_\_\_ относится вид участия третьей стороны в конфликте, заключающийся в совершенствовании процесса обсуждения проблемы, организации встреч и переговоров, а также невмешательстве в полемику по поводу содержания проблемы и принятия окончательного решения. •

42. К понятию \_\_\_\_\_ относится вид участия третьей стороны в конфликте, при котором роль медиатора состоит в том, чтобы своим присутствием в зоне конфликта сдерживать стороны от нарушения ранее достигнутых договоренностей или взаимной агрессии. •

43. К понятию \_\_\_\_\_ относится вид участия третьей стороны, наиболее авторитарной по своим полномочиям, в конфликте, который заключается в принятии ею решения, обязательного для оппонентов. •

44. К представителям фрустрационно-агрессивного направления зарубежных психологических исследований конфликта в первой половине XX века относятся: •

45. К такому механизму психологической защиты, как \_\_\_\_\_ относится инфантильная подмена принятия решения на действия в соответствии с новыми обстоятельствами, их игнорирование. •

46. К такому механизму психологической защиты, как \_\_\_\_\_ относится моделирование поведения другого лица как путь к повышению самооценки или совладанию с возможным разделением или утратой. •

47. К такому механизму психологической защиты, как \_\_\_\_\_ относится приписывание источнику трудностей различных негативных качеств как рациональную основу для его неприятия и самопринятия на этом фоне относится. •

48. К такому механизму психологической защиты, как \_\_\_\_\_ относится произвольное истолкование событий для развития чувства субъективного контроля над ситуацией. •

49. К этапам открытого периода (собственно конфликт) из предложенного списка, относятся:

- **завершение конфликта**
- **инцидент**
- **сбалансированное противодействие**
- **эскалация конфликта**

50. Как общественно значимая деятельность, медиация сформировалась в США в:

51. Классификация невротических конфликтов с учетом внутренних механизмов их развития дана •
52. Конфликт, возникающий на основе нравственного противоречия в социальной сфере или в сознании отдельного индивида и заключающийся в столкновении и противодействии сторон, мнений, оценок, ценностных ориентаций, которые имеют выраженный нравственный компонент, — это конфликт ... •
53. Модульная методика диагностики межличностных конфликтов в группе разработана: •
54. Мыслимая (воображаемая) или объективно существующая проблема, служащая источником столкновения сторон, основное противоречие, из-за которого возник конфликт, — это его ... •
55. Наиболее острый способ разрешения значимых противоречий, возникающих в процессе социального взаимодействия, заключающийся в противодействии субъектов конфликта и сопровождающийся негативными эмоциями, переживаемыми ими по отношению друг к другу, называется конфликтом •
56. Неоптимальностью функциональных связей организации с внешней средой, между структурными элементами организации, между отдельными работниками вызваны причины конфликтов •
57. Неполным соответствием работника по профессиональным, нравственным и другим качествам требованиям занимаемой должности вызваны причины конфликтов •
58. Несбалансированное ролевое взаимодействие двух людей относится к группе причин конфликтов •
59. Несоответствием структуры организации требованиям деятельности, которой она занимается, вызваны причины конфликтов •
60. Обстоятельства взаимодействия людей, которые привели к столкновению их интересов, мнений, установок и т.п., относятся к причинам конфликтов
61. Объектом психологии конфликта являются: •
62. Окончание конфликта по любым причинам называется \_\_\_\_\_ конфликта. •
63. Основная линия поведения оппонента на его заключительном этапе — это его ... •
64. Острое негативное переживание, вызванное затянувшейся борьбой структур внутреннего мира человека, отражающей противоречивые связи с социальной средой и задерживающее принятие решения, называется: •
65. Ошибки, допускаемые руководителями и подчиненными в процессе решения управленческих и других задач, лежат в основе причин конфликтов •
66. Первый открытый этап в динамике конфликта, выражающийся во внешнем противодействии, столкновении сторон, называется: •
67. По А.И. Шпилову количество видов внутриличностного конфликта составляет: •
68. Поддержание в ходе взаимодействия баланса ролей относится к \_\_\_\_\_ условиям предупреждения конфликтов. •
69. Положения о наличии значимого противоречия между субъектами конфликта (оппонентами), их противодействие, негативные эмоции по отношению друг к другу, относятся к: •
70. Предметом психологии конфликта являются: •
71. Противоречие, возникающее на основе нарушения процесса социального или профессионального приспособления личности, — это конфликт ... •
72. Психология конфликта изучает следующие типы конфликтов — ... •

73. Результат борьбы, с точки зрения состояния сторон и их отношения к объекту конфликта, называется его:
74. Русские социологи и психологи, авторы одной из первых отечественных работ по проблеме конфликта, опубликованной в 1924 году, — это: •
75. С созданием и функционированием коллективов и групп связаны причины конфликтов: •
76. Семья, в которой между супругами имеются постоянные сферы, где их интересы сталкиваются, порождая сильные и продолжительные отрицательные эмоциональные состояния, называется: •
77. Семья, в которой основную роль играют не наследственные нарушения в психике супругов, а накопление воздействия психологических трудностей, с которыми встречается семья на своем жизненном пути, называется: • **невротической**
78. Семья, для которой характерно длительное существование трудностей, способных нанести ощутимый удар стабильности брака, называется: •
79. Система методологических, теоретических, методических и организационно-технических процедур, связанных между собой единой целью, характеризует: •
80. Система принципов и способов организации и построения теоретической и практической деятельности, а также учение об этой системе называется: •
81. Слабая разработанность правовых и других нормативных процедур разрешения социальных противоречий, возникающих в процессе взаимодействия людей, относится к группе причин конфликтов •
82. Совместная деятельность участников конфликта, направленная на прекращение противодействия и решение проблемы, которая привела к столкновению, называется \_\_\_\_\_ конфликта. •
83. Создание объективных, организационно-управленческих и социально-психологических условий, препятствующих возникновению предконфликтных ситуаций, устранение личностных причин конфликта — это его ... •
84. Сознательная деятельность по отношению к конфликту, осуществляемая на всех этапах его возникновения, развития и завершения участниками конфликта или третьей стороной, называется: •
85. Социальная (власть), материальная (ресурс) или духовная (идея, норма, принцип) ценность, к обладанию или пользованию которой стремятся оба оппонента, называется \_\_\_\_\_ конфликта. •
86. Специальная регулятивная система стабилизации личности, направленная на устранение или сведение к минимуму чувства тревоги, связанного с осознанием внутриличностного конфликта, относится к понятию: •
87. Стремление каким-либо образом благоприятствовать членам собственной группы в противовес членам другой группы — это: •
88. Такая отрасль конфликтологии, как психология конфликта, изучает: •
89. Трудовые конфликты — это вид социального конфликта, объектом которого являются трудовые ... •
90. Урегулирование, разрешение конфликта, его затухание, устранение и перерастание в другой конфликт — это: •
91. Условно можно выделить два этапа в истории зарубежной психологии конфликта: •
92. Установление единства сознания, восстановление согласованности внутреннего мира личности, снижение остроты противоречий жизненных отношений, называется \_\_\_\_\_ внутриличностного конфликта. •
93. Целостная, неделимая, наименьшая, часть конфликта, обладающая всеми его основными свойствами, называется: •

## ЗАДАНИЯ ДЛЯ ТЕСТА № 2

1. Острое негативное переживание, вызванное затянувшейся борьбой структур внутреннего мира личности, представляет собой

- а) групповой конфликт
- б) межличностный конфликт
- в) внутриличностный конфликт
- г) внутригрупповой конфликт

2. Конфликт между «хочу» и «хочу» относится

- а) к нравственным конфликтам
- б) к ролевым конфликтам
- в) к мотивационным конфликтам
- г) к адаптационным конфликтам

3. Конфликт между «хочу» и «надо» относится

- а) к нравственным конфликтам
- б) к ролевым конфликтам
- в) к мотивационным конфликтам
- г) к адаптационным конфликтам

4. Внутриролевой конфликт возникает в результате

- а) отвержения определенных ролевых требований
- б) отвержения всех ролевых требований
- в) отвержения всех социальных ролей
- г) все ответы верны

5. В случае осознания взаимозависимости конфликтующими сторонами острота конфликта в организации

- а) медленно увеличивается
- б) уменьшается
- в) остается неизменной
- г) быстро увеличивается

6. Конфликты, возникающие между сторонами, обладающими неравными объемами власти и неодинаковой степенью влияния, относятся

- а) к горизонтальным
- б) к вертикальным
- в) к диагональным
- г) к параллельным

7. Выберите наиболее оптимальный вариант возможного решения горизонтального организационного конфликта по поводу приемлемой структуры или разделения труда и ответственности

- а) посредничество
- б) создание нового центра власти
- в) установление границ
- г) выработка общих целей

8. В широком смысле под управлением конфликтом понимается

- а) разрешение конфликта или его эпизодов
- б) манипуляции и воздействие на причины конфликта
- в) результат организованного успешного побуждения (или принуждения) одного из противников к тому или иному типу действий, выгодному другой стороне или посреднику
- г) определение и уменьшение издержек от конфликтного взаимодействия

**9.** Под урегулированием конфликта понимается

- а) разрешение конфликта или его эпизодов
- б) манипуляции и воздействие на причины конфликта
- в) результат организованного успешного побуждения (или принуждения) одного из противников к тому или иному типу действий, выгодному другой стороне или посреднику
- г) процесс контроля разрешения конфликта внешними силами

**10.** Первым шагом на пути разрешения конфликта является

- а) переговоры сторон
- б) признание конфликта сторонами конфликтного взаимодействия
- в) сбор конфликтующих сторон посредником
- г) применение силы по отношению к противоположной стороне

**11.** Примирение интересов конфликтующих сторон с целью получения ими наибольшей выгоды является содержанием

- а) компромисса
- б) соглашения о процедуре определения победителя
- в) интегративного решения
- г) разъединения

**12.** Целью посредничества является

- а) принуждение конфликтующих сторон к миру
- б) принуждение одной из конфликтующих сторон к уступкам
- в) помощь сторонам в поиске совместного решения, приемлемого для всех
- г) навязывание конфликтующим сторонам решения, выгодного посреднику

**13.** Инцидент – это

- а) конфликтные действия
- б) осознание объективного противоречия
- в) объект разногласий
- г) все ответы верны

**14.** К составляющим структуры конфликта относится

- а) организационная структура предприятия
- б) психологические особенности личности
- в) объект конфликта
- г) инцидент

**15.** Разрешение конфликта как форма его завершения предполагает

- а) прекращение конфликта путем блокирования взаимодействия сторон
- б) восстановление отношений конфликтующих
- в) принуждение одной стороны полностью принять позицию другой
- г) принуждение обеих сторон к выходу из конфликта

### Ключи к тесу №1

1. Сотрудничество
2. Соперничество
3. Конструктивный
4. М. Дойч
5. Избегание
6. Классификация
7. Приспособление
8. Аутоагрессия
9. Конфликтология
10. Эволюция
11. Антипатия
12. Агрессия
13. Устранение
14. Компромисс
15. Деструктивные
16. Урегулирование
17. Динамика
18. Структура
19. Конфликтность
20. перерастанием в другой конфликт
21. организационный, деятельностный и личностный
22. Л.А. Петровской, Н.В. Гришиной
23. Кризисная
24. К. Томас
25. таксономией
26. систематикой
27. социально-психологическим
28. медиацией, переговоры
29. личностным
30. типологией
31. конфликтная ситуация, инцидент

### Ключи к тесту №2

1. завершением
2. затуханием конфликта.
3. -возникновение объективной проблемной ситуации
  - возникновение предконфликтной ситуации
  - осознание данной ситуации субъектами взаимодействия
  - попытки сторон разрешить объективную проблемную ситуацию неконфликтными способами
4. А.Я. Анцуповым, А.И. Шипиловым
5. Программой
6. Групповым
7. реактивное образование

8. три (30-50г. XX века; 60-е годы; 70-е годы)
9. -внутригрупповой фаворитизм
  - межгрупповая враждебность
  - объективный конфликт интересов
10. «помощник»
11. «посредник»
12. «третейский судья»
13. Д. Доллард, Д. Берковитц, Н. Миллер
14. Социальным и организационным
15. Отрицание
16. • мотивы
  - самооценка
  - ценности
17. Идентификация
18. Проекция
19. «наблюдатель»
20. Интеллектуализация
21. -завершение конфликта
  - инцидент
  - сбалансированное противодействие
  - эскалация конфликта
22. начале 60-х годов XX века
23. В. Мясищевым
24. Моральный
25. стратегия выхода из конфликта
26. предмет
27. личностно-функциональные
28. социально-психологических
29. функционально-организационные
30. структурно-организационные
31. объективным

#### Ключи к тесту №3

1. психологические закономерности возникновения, развития и конструктивного завершения конфликтов
2. внутриличностным конфликтом
3. инцидентом
4. 6
5. формы завершения конфликта
6. социально-психологическим
7. ситуативно-управленческих
8. существенным признакам конфликта
9. внутриличностные, социальные и зооконфликты
10. исходом
11. П. Гриффин и М. Могилевский
12. Адаптационный
13. организационно-управленческие



14. проблемной
15. конфликтной
16. невротической
17. научный анализ конфликтов
18. объективных
19. разрешением
20. методологией
21. конфликтной ситуацией
22. предупреждение
23. объектом
24. психологическая защита
25. внутригрупповой фаворитизм
26. разрешением
27. психологические закономерности и механизмы возникновения, развития, конструктивного регулирования и завершения конфликтов
28. отношения и условия их обеспечения
29. начало XX века — 50-е годы; конец 50-х годов — настоящее время
30. управлением конфликтом
31. конфликты в целом

#### Ключи к тесту №4

1. Б
2. В
3. В
4. А
5. В
6. Б
7. В
8. А
9. В
10. Б
11. Б
12. В
13. Б
14. А
15. А

#### *Список терминов для собеседования по терминам*

1. Абсолютные конфликты
2. Автокоммуникация
3. Авторитет

4. Агрессия
5. Антипатия
6. Арбитр
7. Блеф
8. Виды (типы) конфликтов
9. Внутренняя установка
10. Внутригрупповой конфликт
11. Внутриличностный конфликт
12. Враждебность
13. Генезис конфликта
14. Границы конфликта
15. Групповая атрибуция
16. Групповые конфликты
17. Групповые нормы
18. Групповые санкции
19. Диагностика конфликта
20. Динамика конфликта
21. Завершение конфликта
22. Институционализация конфликта
23. Интерес
24. Интернал
25. Источники конфликта
26. Инцидент
27. Катарсис
28. Карта конфликта
29. Классификация конфликта
30. Компромисс
31. Конгруэнтность
32. Конкуренция
33. Консенсус
34. Конфликт
35. Конфликтная ситуация
36. Конфликтогены
37. Конфликтология
38. Конформизм
39. Конфронтация
40. Лидер
41. Лидерство
42. Ложный конфликт
43. Манипуляция
44. Маргиналы
45. Медиатор
46. Медиация
47. Межгрупповой конфликт
48. Межличностные конфликты
49. Межролевой конфликт
50. Мотивы
51. Насилие
52. Неверно приписанный конфликт
53. Ненависть

54. Необходимые и достаточные условия конфликта
55. Неосознанный внутриличностный конфликт
56. Несовместимость межличностная
57. Неформальная организация
58. Неудовлетворенность
59. Образ конфликтной ситуации
60. Объект конфликта
61. Переговоры
62. Поведение конфликтное
63. Позиция
64. Посредник
65. Предконфликтная ситуация
66. Представление
67. Предмет конфликта
68. Предупреждение конфликта
69. Примирительные процедуры
70. Приспособление
71. Причины конфликта
72. Прогнозирование конфликта
73. Проекция
74. Противоборство
75. Профилактика конфликта
76. Прямое насилие
77. Разрешение конфликта
78. Ранг
79. Регрессия (в психике человека)
80. Регулирование конфликта
81. Ресоциализация
82. Ригидность
83. Риск
84. Роль
85. Сила
86. Символы победы и поражения в конфликте
87. Случайный конфликт
88. Смещенный конфликт
89. Соперничество
90. Сотрудничество
91. Социализация
92. Социальная напряженность
93. Социальное партнерство
94. Спор
95. Способ разрешения конфликта
96. Стагнация
97. Статус
98. Статус социальный
99. Стиль конфликтного поведения
100. Структура конфликта
101. Субъект конфликта
102. Типология конфликта
103. Толерантность

- 104. Трансакция
- 105. Уклонение
- 106. Управление конфликтами
- 107. Урегулирование конфликта
- 108. Установка
- 109. Установка конфликтная
- 110. Установка социальная
- 111. Уступка
- 112. Уход
- 113. Функция конфликта
- 114. Эволюция конфликта
- 115. Экстернал
- 116. Эмоциональный конфликт

### ***Темы письменных работ***

1. Конфликт как вид социального взаимодействия.
2. Причины и социально-психологические механизмы социальных конфликтов.
3. Уровни рассмотрения конфликтов и их системные характеристики.
4. Типологическая множественность и функциональные роли конфликтов.
5. Социально-психологическая специфика политических конфликтов.
6. Особенности и типология межэтнических конфликтов.
7. Динамика конфликтов.
8. Профилактика конфликтов как вид управленческой деятельности.
9. Психологические основы деятельности по предупреждению конфликтов.
10. Переговорный процесс как способ урегулирования конфликтов.
11. Теории конфликта (Г. Спенсер, К. Маркс, Г. Зиммель, М. Вебер, В. Парето, Р. Дарендорф, Л. Козер, Э. Гидденс).
12. Функции, роли и возможности третьей стороны в конфликте.
13. Ценностный конфликт в России.
14. Особенности разного типа конфликтов: внутриличностного, межличностного, конфликта между личностью и группой, межгруппового.
15. Методы управления конфликтными ситуациями.
16. Консенсус: понятие, значение, виды.
17. Основные методы регулирования и разрешения конфликтов.
18. Типы поведения сторон в конфликте.
19. Переговоры как метод разрешения конфликтов.
20. Динамические показатели конфликта.
21. Условия выбора стратегии поведения в конфликте.
22. Стратегия и тактика выхода из конфликта.

### ***4.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации***

#### ***4.3.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы. Показатели и критерии оценивания компетенций с учетом этапа их формирования***

*Таблица 5 (1)*

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции

ПК-1	способность к реализации стандартных программ, направленных на предупреждение отклонений в социальном и личностном статусе и развитии, профессиональных рисков в различных видах деятельности	ПК-1.2.	способность реализовывать стандартные программы по предупреждению отклонений.
ПК-5:	Способность к психологической диагностике, прогнозированию изменений и динамики уровня развития познавательной и мотивационно-волевой сферы, самосознания, психомоторики, способностей, характера, темперамента, функциональных состояний, личностных черт и акцентуаций в норме при психических отклонениях с целью гармонизации психического функционирования человека.	ПК-5.3	Способность к психологической диагностике, прогнозированию изменений и динамики развития личности в норме и при психических отклонениях с целью гармонизации психического функционирования человека.

**Показатели и критерии оценивания компетенций с учетом этапа их формирования**

*Таблица 6*

Этап освоения компетенции	Показатель оценивания	Критерий оценивания
ПК-1.2 способность реализовывать стандартные программы по предупреждению отклонений.	Студент владеет процедурами и технологиями консультативной психологии, психологии общения, психологии конфликта.	Студент способен реализовать стандартные программы по предупреждению отклонений..
ПК-5.3. Способность к психологической диагностике, прогнозированию изменений и динамики развития личности в норме и при психических отклонениях с целью	Студентом демонстрируется способность проводить исследования развития личности в норме и при психических отклонениях с целью гармонизации психического функционирования человека	Способность диагностировать и прогнозировать изменения личности при психических отклонениях и разрабатывать рекомендации по гармонизации психического функционирования человека

Этап освоения компетенции	Показатель оценивания	Критерий оценивания
гармонизации психического функционирования человека.		

#### 4.3.2 Типовые оценочные средства

##### Примерный перечень вопросов для подготовки к экзамену

1. Место психологии конфликта в системе психологического знания.
2. Основные подходы в изучении конфликта.
3. Психоаналитическая теория конфликта.
4. Объект и предмет психологии конфликта.
5. Психологические методы изучения конфликта.
6. Понятие и сущность конфликта.
7. Структура конфликта.
8. Динамика конфликта.
9. Функции конфликта.
10. Медиация. Функции посредника.
11. Подходы к классификации конфликтов.
12. Типология по характеру субъектов взаимодействия.
13. Межличностные конфликты.
14. Внутриличностные конфликты.
15. Межгрупповые и внутригрупповые конфликты.
16. Политические и этнические конфликты.
17. Психологические аспекты конфликта «личность–группа».
18. Виды конфликтов в организации и причины их возникновения.
19. Вертикальный конфликт в организации и методы его предупреждения.
20. Технологии предупреждения конфликта.
21. Технологии управления собственным поведением в конфликте.
22. Стратегии поведения в конфликте.
23. Управление конфликтом. Регулирование конфликтов.
24. Методы управления конфликтами.
25. Переговоры в конфликтных ситуациях (как способ разрешения конфликта).
26. Социально-психологическая теория конфликта.
27. Виды эскалации конфликта.
28. Социопсихологические методы измерения конфликта.
29. Компромисс и консенсус как способы разрешения конфликтов.
30. Понятие социального партнерства, виды и субъекты партнерских соглашений.
31. Посредничество. Методика «единого текста».
32. Диагностика конфликта. Алгоритм исследования конфликта.
33. Гарвардская модель «принципиальных переговоров».
34. Социально-психологический уровень конфликта.
35. Типы внутриличностных конфликтов (по К. Левину).
35. Понятие ролевого конфликта.
36. Специфика межгруппового конфликта.
37. Деструктивные и конструктивные функции конфликта.
38. Изменения во время «конфликтного взаимодействия».

39. Основные структурные элементы конфликта.

40. Основные источники и причины конфликта.

## **КЕЙС-ЗАДАНИЯ**

### **Кейс №1**

*Общая информация:*

В семье Рожковых произошёл скандал. Внезапно, в один день, младшая сестра Ирина начала истерику и стала кричать и бросаться попавшими под руку предметами в своего старшего брата Кирилла. Родители и Кирилл смогли успокоить Иру, однако теперь вся семья находится в напряжении. Уже почти неделю брат с сестрой не разговаривают, а родители в поиске виноватых начинают спорить друг с другом. Один из знакомых отца порекомендовал обратиться в службу медиации и решить вопрос, пока вся семья не пришла в упадок. На следующий день мать записала их на медиацию.

*Информация от Кирилла (18 лет):*

Разница в возрасте с вашей сестрой всего 3 года. Однако с самого детства родители говорили, что «т.к. Кирилл является старшим братом, то он обязан заботиться о сестре и лелеять Иришку». И я, правда, это делал. Я всегда поддерживал и гордился её успехам в учёбе. С её знаниями и умениями, которыми она обогнала меня, я решил, что могу общаться с ней на равных. Хотя, видимо, она все ещё избалованный ребёнок и не способна на серьёзную манеру общения. Когда она принесла результаты по олимпиаде по математике, единственному предмету, где я был успешнее неё, оказалось, что она обошла меня и здесь. Я попросил её оставить меня одного. И тут внезапно она обругала меня и начал закидывать вещами в нашем доме. И теперь строит из себя жертву. Когда она истерила, то кричала, про то, что я достал её, что мои издевательства и попытки мучить её уже невыносимы. Я хочу понять, почему она беспричинно накинулись на меня, хотя я не делал ничего плохого и всегда заботился о ней. Я также вижу, что из-за этого у родителей все не клеится, и я хотел бы облегчить их ношу, но извиняться перед своей сестрой за просто так я не намерен.

*Информация от Иры (15 лет):*

Мой старший брат, сколько я себя помню, был заботливым и внимательным. Раньше всегда, когда я приходила домой, родители с братом постоянно интересовались, как у меня прошёл день, как дела на учёбе, с друзьями и т.д. Однако с недавних пор я начала терпеть постоянные издевки. Он вечно твердит про то, что я уже не мелкая и должна думать своей

головой. Он начал игнорировать меня. А когда говорил со мной, то только по каким-то левым делам. Но в один день, когда я прибежала показать ему свой успех на олимпиаде, он внезапно наорал на меня, чтобы я отвалила от него. Тут я не выдержала и высказала ему все, что накипело. Я плохо помню, что именно сказала или что я делала, но уверена, что все было сказано верно. Мне непонятно, почему мой брат возненавидел меня. Я хотела бы, чтобы в нашей семье все вернулось на круги своя. Уверена, что мама и папа меня поддержат.

## **Кейс №2**

### *Общая информация:*

На парковке перед домом произошёл инцидент. Пытаясь выехать со двора, Василий Васильевич чуть не сбил своей машиной пешехода, Илью Николаевича. Все случилось очень быстро. Илья тут же накинулся на Василия с угрозами о суде. Пытаясь унять пострадавшего, Василий начал выходить из машины, но Илья случайно оторвал боковое стекло. Тут уже Вас. Вас. Накинулся на виновника. Дело дошло до драки. Не желая судебных разбирательств, оба мужчины обратились в медиацию.

### *Информация от Василия:*

В тот день я даже не заметил, как Илья Николаевич появился на дороге. Он буквально выскочил из кустов. Я успел затормозить до столкновения, т.к. ехал с небольшой скоростью. Однако он уже успел упасть и как только поднялся, кинулся орать на меня, что есть мочи и угрожать судом. Когда я попытался выйти и поговорить, он резко ударил по боковому зеркалу и отломал его. Тут уже я не стерпел и начал орать на него. В этот момент, как мне показалось, он испугался, но потом продолжил кричать про компенсацию за травмы, а не то пойдём суд. И слово за слово - мы подрались. К счастью, прохожие нас разняли. Позже, этим же вечером, я решил посмотреть авторегистратор и увидел, как этот проходимец сидел за кустом и ждал, когда я подъеду, чтобы выпрыгнуть. Наверняка, хотел получить денег за свое молчание. А теперь он испортил мне машину! Я заставлю этого афериста выплатить мне все до последней копейки, а иначе посмотрим, как он будет вести себя в суде.

### *Информация от Ильи:*

Я безработный. После окончания вуза мне никак не устроиться на работу. И вот так я живу уже на протяжении 2 лет. Я живу с родителями и они до сих пор заботятся обо мне. Но я так больше не могу. К счастью, я знаю, как мне найти работу. Я нашёл 1 объявление о найме, и даже смог



переговорить с человеком, который его оставил. Для того чтобы получить эту работу, мне нужно пройти курсы повышения квалификации. Но просить денег у родителей я уже не могу. Мама плохо себя чувствует в последнее время, и отец много тратит на лекарства. Вот я и решил заработать на компенсации за ущерб. Кинулся под машину соседа, выезжающую со двора. Однако в порыве эмоций я её повредил. В итоге все дошло до драки. Мне нужно любой ценой избежать разбирательств по этому делу. Последнее, что мне не нужно, это уголовное дело. Не хочу, чтобы родители вытаскивали меня из передраги снова, да и что скажет работодатель, если я приду к нему с судимостью.

#### **4.4. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ РЕФЕРАТА**

Подготовка рефератов направлена на развитие и закрепление у студентов навыков самостоятельного глубокого, творческого и всестороннего анализа научной, методической и другой литературы по актуальным проблемам теоретической и прикладной психологии; на выработку навыков и умений грамотно и убедительно излагать материал, четко формулировать теоретические обобщения и выводы.

Реферат должен отвечать высоким квалификационным требованиям в отношении научности содержания и оформления. Следует помнить, что научное содержание реферата всегда несет на себе печать творческой индивидуальности автора, в то время как организация его подготовки подчиняется общему порядку, а оформление – действующим государственным стандартам.

Поэтому при подготовке реферата необходимо обращать внимание не только на содержание, но и на техническое оформление текста. Темы рефератов, как правило, посвящены рассмотрению одной проблемы.

Объем реферата может быть от 12 до 20 страниц текста, набранного на компьютере через 1,5 интервала (размер шрифта 12, список литературы и приложения в объем не входят). Реферат должен быть оформлен, с учетом требований, предъявляемых к литературной обработке научного труда.

##### ***План подготовки реферата***

1. Выбор темы реферата.
2. Определение его структуры, содержания, методики выполнения.
3. Сбор материала, поиск и изучение литературы по теме, перевод иноязычных источников (по желанию), подготовка библиографии.
4. Подготовка первого варианта работы.
  - 4.1. Разработка концепции реферата.
  - 4.2. Формулирование основных положений и выводов.
  - 4.3. Литературная и редакционная обработка текста.
5. Представление подготовленного текста преподавателю.
6. Доработка, устранение отмеченных преподавателем недостатков и подготовка реферата к заслушиванию и обсуждению на занятии.

Если предполагается заслушивание и обсуждение результатов работы над рефератом, то их порядок устанавливает преподаватель. В докладе в концентрированном

виде освещается актуальность выбранной темы реферата, раскрывается сущность рассматриваемого явления, дается характеристика использованных источников, личного опыта, излагается основное содержание проблемы, обобщаются выводы, к которым пришел автор. В качестве иллюстраций магистрант может использовать заранее подготовленные схемы, графики, таблицы, диаграммы, фотомонтажи и др. После изложения реферата студент отвечает на вопросы, затем идет обсуждение.

### ***Структура и техническое оформление реферата***

Студентам может быть предложена следующая структура реферата: титульный лист, содержание, введение (1–2 с.); основная часть, состоящая из одного или двух небольших вопросов (8–14 с.); заключение (1–2 с.); список литературы (список источников и литературы) – 1 с., приложение (до 6 с.). *Титульный лист* оформляется согласно требованиям, разработанным на кафедре.

На 2-й странице – *содержание*. На ней в порядке очередности располагаются: введение, названия вопросов, заключение, список литературы (список источников и литературы) и приложения (если они есть). Если в реферате рассматривается только один вопрос, то вторая страница не оформляется.

Текстовая часть работы состоит из Введения, основной части и Заключения.

Во *Введении* студент кратко обосновывает **актуальность** избранной темы, раскрывает конкретные **цели и задачи**, которые он собирается решить в ходе своего небольшого исследования.

Текст, расположенный между Введением и Заключением, является *основной частью*. В основной части подробно раскрывается содержание вопроса (вопросов) темы.

В *Заключении* кратко должны быть сформулированы полученные результаты исследования и выводы. Кроме того, заключение может включать предложения автора, в том числе и по дальнейшему изучению заинтересовавшей его проблемы.

В *Список литературы* студент включает только те работы, которые он использовал при написании реферата.

В *Приложение* к реферату могут выноситься таблицы, графики, схемы и другие вспомогательные материалы, на которые имеются ссылки в тексте реферата. Приложение создается студентом только в том случае, если оно дополняет содержание основной проблемы исследования.

### ***Шкала оценивания***

*Структура экзаменационного билета*: комплект билетов включает 20 билетов (в каждом билете по 2 вопроса), первый из которых соотносится с вопросами 1-21 из перечня экзаменационных вопросов, второй вопрос соотносится с вопросами 2-22 из перечня и т.д.

Экзамен проводится в устной форме собеседования и оценивается исходя из глубины и объема закрепления знаний учащимися.

*Таблица 7*

Оценка промежуточной аттестации	Критерии оценивания и выставления оценки
5	Высокая точность и уверенность использования формулировок, определений и теоретических положений. Точно приводит основные теоретические концепции по вопросам этнических, религиозных, гендерных, возрастных отличий и физических ограничений. Полностью определяет круг понятий гендерной, возрастной дискриминации и дискриминации людей с ограниченными возможностями здоровья. Приводит многочисленные примеры их реализации в повседневной жизни, а также примеры международной практики противодействия дискриминации.

4	Хорошая точность и уверенность использования формулировок, определений и теоретических положений. С незначительными замечаниями, приводит основные теоретические концепции по вопросам этнических, религиозных, гендерных, возрастных отличий и физических ограничений. Не полностью определяет круг понятий гендерной, возрастной дискриминации и дискриминации людей с ограниченными возможностями здоровья. Хорошо приводит примеры их реализации в повседневной жизни, а также примеры международной практики противодействия дискриминации.
3	Средняя точность и уверенность использования формулировок, определений и теоретических положений. Приводит с неточностями основные теоретические концепции по вопросам этнических, религиозных, гендерных, возрастных отличий и физических ограничений. Недостаточно хорошо определяет круг понятий гендерной, возрастной дискриминации и дискриминации людей с ограниченными возможностями здоровья. Приводит примеры их реализации в повседневной жизни, а также примеры международной практики противодействия дискриминации недостаточно уверенно.
2	Неточность и неуверенность использования формулировок, определений и теоретических положений. Плохо приводит основные теоретические концепции по вопросам этнических, религиозных, гендерных, возрастных отличий и физических ограничений. Не определяет круг понятий гендерной, возрастной дискриминации и дискриминации людей с ограниченными возможностями здоровья. Приводит неубедительные примеры их реализации в повседневной жизни, а также примеры международной практики противодействия дискриминации.

При получении итоговой оценки по балльно-рейтинговой системе используются критерии с учетом накопленных баллов по текущим формам контроля.

#### **4.4. Методические материалы**

##### **Описание системы оценивания для экзамена**

Проведение экзамена осуществляется в устной форме. Одновременно присутствовать на экзамене могут не более пяти студентов. После получения билета дается до 15 минут на подготовку к ответу по вопросам выбранного билета. На ответы на вопросы предоставляется до 10 минут и до 5 минут ответы на дополнительные вопросы, задаваемые преподавателем. После этого студенту объявляется оценка, на которую сдал экзамен.

*Таблица 8*

<i>Оценочные средства (формы текущего и промежуточного контроля)</i>	<i>Показатели оценки</i>	<i>Критерии оценки</i>
Устный опрос (по вопросам для устного опроса на семинарах)	Корректность и полнота ответов	Полный, развернутый и подкрепленный языковыми примерами ответ – 2 балла Неполный ответ – 1 балл Неверный ответ – 0 баллов
Защита проектов	Презентация по итогам разработки проекта защищена на семинарском занятии	Презентация выполнена без ошибок – 25 баллов Презентация выполнена полностью, но отдельные фрагменты презентации содержат ошибки, защищены не все позиции презентации – 15 баллов Задание не выполнено – 0 баллов
Собеседование по терминам	Знание понятийно-терминологического	Каждый студент дает определение 10-ти терминам. Каждый правильно истолкованный термин – 1 балл

	аппарата дисциплины	
Тестирование	Процент правильных ответов на вопросы теста	Менее 60% – 0 баллов 61 – 75% – 6 баллов 76 – 90% – 8 баллов 91 – 100% – 10 баллов
Зачет	Корректность и полнота ответа с опорой на терминологический аппарат дисциплины и приведением языковых примеров	Полный иллюстрированный ответ – 8 баллов Неполный ответ с языковыми примерами – 6 баллов Неполный ответ без языковых примеров – 3 балла Неполный ответ и незнание понятийно-терминологического аппарата дисциплины – 0 баллов

Оценка результатов производится на основе балльно-рейтинговой системы (БРС). Использование БРС осуществляется в соответствии с приказом «О применении балльно-рейтинговой системы оценки знаний студентов». БРС по дисциплине отражена в схеме расчетов рейтинговых баллов (далее – схема расчетов).

Схема расчетов сформирована в соответствии с учебным планом направления, согласована с руководителем научно-образовательного направления, утверждена деканом факультета. Схема расчетов доводится до сведения студентов на первом занятии по данной дисциплине. Схема расчетов является составной частью рабочей программы дисциплины и содержит информацию по изучению дисциплины, указанную в Положении о балльно-рейтинговой системе оценки знаний обучающихся в РАНХиГС.

На основании Положения о балльно-рейтинговой системе оценки знаний обучающихся в РАНХиГС в институте принята следующая шкала перевода оценки из многобалльной системы в пятибалльную:

**Расчет итоговой рейтинговой оценки:**

*Таблица 9*

Количество баллов	Оценка	
	прописью	буквой
96-100	отлично	А
86-95	отлично	В
71-85	хорошо	С
61-70	хорошо	Д
51-60	удовлетворительно	Е

**5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

Устный опрос. Этот вид работы предусмотрен на семинарских занятиях и включает в себя ответы на вопросы и ответы при проверке заданий. Студенты распределяют в группе вопросы из списка вопросов для обсуждения в плане каждого семинарского занятия. Ответ на вопрос должен быть кратким, по существу и, как правило, не превышающим 3 минут монологической речи. Готовиться к устному опросу по планам семинаров следует по списку основной и дополнительной литературы. Ответ студента при проверке письменного домашнего задания из плана семинарского занятия является разновидностью устного опроса. На семинарских занятиях также предусмотрены дополнительные, кроме

домашней работы, задания, собеседование по дополнительным вопросам и дополнительным заданиям на семинарских занятиях рассматривается как устный опрос.

*Вопросы для самопроверки:*

### **Проверочная работа №1**

1. Охарактеризуйте психологию конфликта как отдельную область научных исследований.
2. Раскройте основные стадии развития конфликта.
3. Назовите основания, по которым можно классифицировать конфликты.

### **Проверочная работа № 2**

1. Какие принципы положены в основу концепции конфликтной модели общества Р. Дарендорфа?
2. Возможно ли прекращение конфликта после инцидента?
3. Какие типологии конфликта вам известны?

### **Проверочная работа № 3: «Переговоры как способ разрешения конфликтов»**

1. Понятие переговоров как метода разрешения конфликтов.
2. Функции переговоров (перечислить 6).
3. Этапы переговоров (перечислить 4).
4. Стратегии переговоров (перечислить 2).
5. Модели ориентации переговоров (перечислить 3).
6. Виды переговоров (перечислить 2).
7. Манипуляции при проведении переговоров (перечислить 4).
8. Типичные ошибки во время переговоров (перечислить 5).

Тестирование. Проводится по всему содержанию дисциплины на последних семинарских занятиях.

Самостоятельная внеаудиторная работа по дисциплине предусматривает:

- 1) составление словаря терминов для подготовки к собеседованию по терминам;
- 2) разработка проекта (доклад по психологии конфликта) в творческой группе с последующей публичной защитой презентации проекта.

Целью самостоятельной работы является расширение и углубление теоретических знаний по психологии конфликта.

Собеседование по терминам. Словарь терминов (116 терминов в разделе 4.2) составляется в отдельной тетради. При подготовке словаря терминов студент использует литературу из списка основной и дополнительной литературы, а также материалы лекций. Проверка данного вида работы осуществляется на последнем семинарском занятии путем собеседования по терминам: каждый студент должен без дополнительного времени на подготовку дать определение не менее чем 10 терминам (на выбор преподавателя) из списка терминов.

Защита проектов. Студенты распределяются на творческие группы по 2 человека и самостоятельно готовят доклад по одной из тем по истории русской семиотики (темы проектов в разделе 4.2). По материалам этой работы студенты готовят презентацию-отчет, с которой выступают на публичной защите проекта на семинарских занятиях № 3-4.

Регламент для защиты проекта – 15 минут. Оба участника проектной группы получают одинаковое количество баллов за защиту презентации-проекта.

**При проведении промежуточной аттестации с применением ДОТ типовые оценочные средства соответствуют п. 4.3.2 (см. выше).**

**При проведении промежуточной аттестации в устной или письменной форме с применением ДОТ типовые оценочные средства соответствуют п. 4.3.2 (см. выше).**

#### **При проведении промежуточной аттестации в СДО**

Промежуточная аттестация проводится в период сессии в соответствии с текущим графиком учебного процесса и расписанием, утвержденными в соответствии с установленным в СЗИУ порядком.

Чтобы пройти промежуточную аттестацию с прокторингом, студенту нужно:

- за 15 минут до начала промежуточной аттестации включить компьютер, чтобы зарегистрироваться в системе,
- проверить оборудование и убедиться, что связь с удаленным портом установлена.
- включить видеотрансляцию и разрешить системе вести запись с экрана
- пройти верификацию личности, показав документы на веб-камеру (паспорт и зачетную книжку студента), при этом должно быть достаточное освещение.
- при необходимости показать рабочий стол и комнату.

После регистрации всех присутствующих проктор открывает проведение промежуточной аттестации.

Во время промежуточной аттестации можно пользоваться рукописными конспектами с лекциями.

При этом запрещено:

- ходить по вкладкам в браузере
- сидеть в наушниках
- пользоваться подсказками 3-х лиц и шпаргалками
- звонить по телефону и уходить без предупреждения

При любом нарушении проверяющий пишет замечание. А если грубых нарушений было несколько или студент не реагирует на предупреждения — проктор может прервать промежуточную аттестацию досрочно или прекратить проведение аттестации для нарушителя.

Продолжительность промежуточной аттестации для каждого студента не может превышать четырех академических часов. Экзамен не может начинаться ранее 9.00 часов и заканчиваться

позднее 21.00 часа.  
На выполнение заданий отводится максимально 30 минут.

Отлучаться в процессе выполнения заданий можно не более, чем на 2-3 минуты, заранее предупредив проктора.

В случае невыхода студента на связь в течение более чем 15 минут с начала проведения контрольного мероприятия он считается неявившимся, за исключением случаев, признанных руководителем структурного подразделения уважительными (в данном случае студенту предоставляется право пройти испытание в другой день в рамках срока, установленного преподавателем до окончания текущей промежуточной аттестации). Студент должен представить в структурное подразделение документ, подтверждающий уважительную причину невыхода его на связь в день проведения испытания по расписанию (болезнь, стихийное бедствие, отсутствие электричества и иные случаи, признанные руководителем структурного подразделения уважительными).

В случае сбоев в работе оборудования или канала связи (основного и альтернативного) на протяжении более 15 минут со стороны преподавателя, либо со стороны студента, преподаватель оставляет за собой право отменить проведение испытания, о чем преподавателем составляется акт. Данное обстоятельство считается уважительной причиной несвоевременной сдачи контрольных мероприятий. Студентам предоставляется возможность пройти испытания в другой день до окончания текущей промежуточной аттестации. О дате и времени проведения мероприятия, сообщается отдельно через СЭО Института.

#### **При проведении промежуточной аттестации в СДО в форме устного или письменного ответа**

На подготовку студентам выделяется время в соответствии с объявленным в начале промежуточной аттестации регламентом. Во время подготовки все студенты должны находиться в поле включенных камер их ноутбуков, компьютеров или смартфонов. Для визуального контроля за ходом подготовки допустимо привлекать других преподавателей кафедры, работников деканата или проводить промежуточную аттестацию по подгруппам, численностью не более 9 человек.

По окончании времени, отведенного на подготовку:

- в случае проведения промежуточной аттестации в устной форме студенты начинают отвечать с соблюдением установленной преподавателем очередности и отвечают на

дополнительные вопросы; оценка объявляется по завершении ответов на дополнительные вопросы;

- в случае проведения промежуточной аттестации в письменной форме письменная работа набирается студентами на компьютере в текстовом редакторе или записывается от руки; по завершении студенты сохраняют работу в электронном формате, указывая в наименовании файла свою фамилию; файл размещается в Moodle или в чате видеоконференции;

При проведении промежуточной аттестации в ДОТ в форме устного ответа на теоретические вопросы и решения задачи (кейса) – оценка сообщается экзаменуемому по завершению ответа.

При проведении промежуточной аттестации в ДОТ в форме письменного ответа на теоретические вопросы и решения задачи (кейса) – в течение 24 часов преподаватель проверяет работы, выставляет оценки и доводит информацию до студентов.

#### **При проведении промежуточной аттестации в СДО в форме тестирования**

Для выполнения тестового задания, прежде всего, следует внимательно прочитать поставленный вопрос. После ознакомления с вопросом следует приступить к прочтению предлагаемых вариантов ответа. Необходимо прочитать все варианты и в качестве ответа следует выбрать либо один либо несколько верных ответов, соответствующих представленному заданию.

На выполнение теста отводится не более 30 минут. После выполнения теста происходит

## **6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», включая перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине**

### **6.1. ОСНОВНАЯ ЛИТЕРАТУРА**

1. Алексеев О.А. Конфликтология и управление [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Алексеев О.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2015.— 238 с.— Режим доступа: <http://idp.nwipa.ru:2945/33853.html>.— ЭБС «IPRbooks»
2. Зеленков М.Ю. Конфликтология. Учебник для бакалавров. – М.: Дашков и К, 2012.
3. Кильмашкина Т.Н. Конфликтология. Социальные конфликты. – М.: Юнити-Дана, 2013.
4. Конфликтология [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления и гуманитарно-социальным специальностям/ В.П. Ратников [и др.].— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012.— 543 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/7023.html>.— ЭБС «IPRbooks»
5. Цветков В.Л. Психология конфликта. От теории к практике. – М.: Юнити-Дана, 2013. <http://www.iprbookshop.ru/81551.html?replacement=1>
6. Цыбульская М.В. Конфликтология [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Цыбульская М.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Евразийский открытый институт,



2010.— 312 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/10705.html>.— ЭБС «IPRbooks»

7. Шарков Ф.И. Общая конфликтология [Электронный ресурс]: учебник для бакалавров/ Шарков Ф.И., Сперанский В.И.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2016.— 240 с.— Режим доступа: <http://idp.nwipa.ru:2945/60458.html>.— ЭБС «IPRbooks»

## 6.2. ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ЛИТЕРАТУРА

1. Анцупов А. Я., Баклановский С. В. Конфликтология в схемах и комментариях. СПб., 2005.
2. Анцупов А. Я., Шипилов А. И. Конфликтология. СПб., 2008.
3. Васильев Н. И. Тренинг преодоления конфликтов. СПб., 2008.
4. Волков Б. С., Волкова Н. Д. Конфликтология: учеб. пособие. 3-е изд. испр. и доп. М., 2007.
5. Волков Б.С. Конфликтология: учебное пособие.- М.: Академический проект, 2010.
6. Конфликтология: Учебник /под ред. В.П. Ратникова. – М.: Юнити-Дана, 2012.
7. Лукин Ю. Ф. Конфликтология: управление конфликтами: учебник для вузов. М., 2007.
8. Махмутова Е. Н. Гендерный конфликт // Энциклопедия юридической психологии / под ред. А. М. Столяренко. М., 2003.
9. Обозов Н.Н. Психология конфликта. – СПб.: ЛНПП «Облик», 2011.
10. Психология конфликта: хрестоматия / сост. и общ. ред. Н. В. Гришиной. 2-е изд., доп. СПб., 2008.
11. Рояк А. А. Психологический конфликт и особенности индивидуального развития ребенка. Харьков, 2005.
12. Сидоренков А. В. Психологические противоречия в малой группе // Вопросы психологии. 2003. № 1. С. 41–50.
13. Сорокина Е.Г. Конфликтология в социальной работе. Учебник для бакалавров. – М.: Дашков и К., 2012.
14. Тексты, эксперименты, игровые процедуры для изучения конфликта / сост. Б. И. Хасан. Красноярск, 2010.
15. Хасан Б. И., Сергоманов П. А. Психология конфликта и переговоры. М., 2008.
16. Цыбульская М.В. Конфликтология: учебник: практическое пособие. – М.: Евразийский открытый университет, 2010.
17. Электронная энциклопедия психодиагностики. PsyLab, [www.psylib.ru](http://www.psylib.ru).

## 6.3 Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы

Учебно-методические указания по самостоятельной работе представлены в п.5. Ниже представлены информационные источники, которые могут быть использованы, кроме основной и дополнительной литературы.

СЗИУ располагает доступом через сайт научной библиотеки <http://nwapa.spb.ru/> к следующим подписным электронным ресурсам:

### *Русскоязычные ресурсы*

- Электронные учебники электронно-библиотечной системы (ЭБС) «Айбукс»
- Электронные учебники электронно-библиотечной системы (ЭБС) «Юрайт»
- Электронные учебники электронно-библиотечной системы (ЭБС) «Лань»
- Научно-практические статьи по финансам и менеджменту Издательского дома «Библиотека Гребенникова»

- Статьи из периодических изданий по общественным и гуманитарным наукам *«Ист-Вью»*
- Энциклопедии, словари, справочники *«Рубрикон»*
- Полные тексты диссертаций и авторефератов *Электронная Библиотека Диссертаций РГБ*
- Информационно-правовые базы *Консультант плюс, Гарант. Англоязычные ресурсы*
- *EBSCO Publishing* – доступ к мультидисциплинарным полнотекстовым базам данных различных мировых издательств по бизнесу, экономике, финансам, бухгалтерскому учету, гуманитарным и естественным областям знаний, рефератам и полным текстам публикаций из научных и научно-популярных журналов;  
*Emerald* – крупнейшее мировое издательство, специализирующееся на электронных журналах и базах данных по экономике и менеджменту. Имеет статус основного источника профессиональной информации для преподавателей, исследователей и специалистов в области менеджмента.

#### **6.4. Нормативно-правовые акты**

Не используются

#### **6.5. Интернет-ресурсы**

Сайты с бесплатным доступом к поисковым системам словарей русского языка:

- 1) <http://www.gramota.ru>
- 2) <http://www.slovari.ru>

#### **6.6. Иные источники**

Не используются

### **7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы**

Курс включает использование программного обеспечения Microsoft Excel, Microsoft Word, Microsoft Power Point для подготовки текстового и табличного материала, графических иллюстраций.

Методы обучения предполагают использование информационных технологий (компьютерное тестирование, демонстрация мультимедийных материалов).

Задействованы Интернет-сервисы и электронные ресурсы (поисковые системы, электронная почта, профессиональные тематические чаты и форумы, системы аудио и видео конференций, онлайн энциклопедии, справочники, библиотеки, электронные учебные и учебно-методические материалы).

Допускается применение системы дистанционного обучения.