

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Бойко Валерий Леонидович
Должность: Ректор
Дата подписания: 12.06.2025 14:22:25
Уникальный программный ключ:
1ae60504b2c916e8fb686192f29d3bf1653db777



**Высшая Школа
Управления**

**Негосударственное образовательное частное учреждение высшего
образования «Высшая школа управления» (ЦКО)
(НОЧУ ВО «Высшая школа управления» (ЦКО))**

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б1.В.ДВ.02.01 «Конфликтология»

Направление подготовки

37.03.01

«Психология»

Направленность (профиль) подготовки

Практическая психология

Квалификация выпускника

«Бакалавр»

Форма обучения

Очная, очно-заочная

Рабочая программа
рассмотрена на заседании
кафедры психологии
«28» августа 2024, протокол №1

Заведующий кафедрой д.п.н., профессор
Ю.И. Валишин

Москва 2024

Содержание

1. АННОТАЦИЯ К ДИСЦИПЛИНЕ	3
2. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	4
3. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН	5
4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	6
5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ	8
6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.....	17
7. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ	19

1. АННОТАЦИЯ К ДИСЦИПЛИНЕ

Рабочая программа дисциплины «Конфликтология» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 37.03.01 Психология, утвержденным приказом Минобрнауки России № 839 от 29.07.2020

Изучение дисциплины «Конфликтология» ориентировано на получение обучающимися знаний о современных технологиях управления и профилактики межличностных конфликтов, стратегиях и тактиках переговоров и медиации как средства урегулирования конфликтов.

Место дисциплины в структуре образовательной программы

Настоящая дисциплина включена в часть, формируемую участниками образовательных отношений, Блока 1 учебных планов по программам подготовки бакалавров по направлению 37.03.01 Психология как дисциплина по выбору.

Дисциплина изучается на 3 курсе в 6 семестре.

Цель и задачи дисциплины

Целью изучения дисциплины является формирование у обучающихся базовой системы конфликтологических знаний, акцентируя внимание на особенностях предупреждения и управления межличностными конфликтами в процессе общения.

Задачи дисциплины:

- сформировать у студентов систему конфликтологических понятий и концепций;
- предоставить знания о причинах и закономерностях стихийного развития межличностных конфликтов;
- сформировать умение проводить нравственно-психологический анализ конфликтных ситуаций и психотипа собеседника;
- выработать практические навыки по оптимальному реагированию на конфликтогенное поведение партнера;
- развить навыки профилактики и управления внутриличностными и межличностными конфликтами.

2. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций, предусмотренных образовательной программой.

Результаты освоения ООП (содержание компетенций)	Код компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине			Формы образовательной деятельности
			выпускник должен знать	выпускник должен уметь	выпускник должен иметь практический опыт	
Содействие в создании социально-психологической поддерживающей среды в окружении клиентов	ПК-2	ПК-2.2 Взаимодействует с органами и организациями социальной сферы по вопросам поддержки лиц, попавших в трудную жизненную ситуацию	методологию воздействия и управления людьми	осуществлять мониторинг социальной сферы, связанный с поддержкой лиц, попавших в ситуацию манипулирования на различных уровнях	помощи лицам, попавшим в трудную жизненную ситуацию, связанную с манипулированием и властью	<u>Контактная работа:</u> Лекции Практические занятия <u>Самостоятельная работа</u>

3. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

Наименование тем	Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий)									Самостоятельная работа обучающихся	ТКУ / балл Форма ПА
	Лекции	Семинары	Практикум по решению задач	Ситуационный практикум	Мастер-класс	Лабораторный практикум	Тренинг	Дидактическая игра	Из них в форме практической подготовки		
ОЧНО, Очно-заочная форма											
Тема 1. Общие вопросы конфликтологии	2	4		4						6	Отчет по ситуационному практикуму/10 Дискуссия / 5
Тема 2. Психогенез межличностных коммуникативных конфликтов	2	4		4						6	Отчет по ситуационному практикуму/10 Дискуссия / 5
Тема 3. Методы управления межличностными конфликтами	2	4		4						6	Отчет по ситуационному практикуму/10 Дискуссия / 5
Тема 4. Пути деконфликтизации общения. Профилактика конфликтного поведения	2	4		4						6	Отчет по ситуационному практикуму/10 Дискуссия / 5
Тема 5. Стратегия и тактика коммуникативного поведения	2	4		4						6	Отчет по ситуационному практикуму/10 Дискуссия / 5
Тема 6. Переговорный процесс как способ разрешения конфликтов	2	4		4						6	Отчет по ситуационному практикуму/10 Дискуссия / 5 Эссе /10
Всего:	12	24		24						36	100
Контроль, час	36									Экзамен	
Объем дисциплины (в академических часах)	108										
Объем дисциплины (в зачетных единицах)	3										

4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Тема 1. Общие вопросы конфликтологии

Общение как вид деятельности. Отношения и общение. Общение. Межличностные отношения и общение. Конфликтология в системе наук о человеке. Проблема выделения конфликтологии в отдельную науку. Определение понятия «конфликт» и его структура. Проблема классификации конфликтов. Выделение зооконфликтов, внутриличностных конфликтов и социальных конфликтов (А.Я. Анцупов и А.И. Шипилов). Внутриличностный конфликт и психологическая защита. Последствия внутриличностных конфликтов. Деление социальных конфликтов на подтипы. Межличностная природа внутриличностных, внутригрупповых, межгрупповых и государственных конфликтов.

Тема 2. Психогенез межличностных коммуникативных конфликтов

Динамика конфликта. Периоды и этапы развития конфликта. Понятие «психогенез конфликтов». Причины и механизмы конфликтов. Дихотомический принцип в изложении причин. Конфликтогенность и синтонность в инициальном коммуникативном акте. Заочные конфликтогены и синтоны. Варианты спонтанных ответов на конфликтогены. Ориентировка в процессе инициального коммуникативного поведения (ценности партнера, степень занятости, уместность моего обращения, степень близости людей в группе, психотип «мой» и партнера). Неоптимальные формы реагирования, их описание и психологический анализ. Технология оптимального реагирования. Мягкая конфронтация. Жесткая конфронтация. Управляемый конфликт. Трудности освоения оптимальных форм, необходимость постоянного их совершенствования и психологической помощи в их освоении.

Тема 3. Методы управления межличностными конфликтами

Особенности управления межличностными конфликтами в разных социальных сферах. Семейные конфликты. Типичные межличностные конфликты у супругов. Психологический анализ конфликтов в организациях и трудовых коллективах. Трудовые конфликты и пути их разрешения. Стратегия и тактика поведения в конфликте. Классические тактические методы разрешения конфликтов: соперничество, сотрудничество, компромисс, приспособление и уход от решения проблемы. Диагностика стиля поведения в конфликте. Основные способы завершения конфликтов. Принципы, условия и основные способы конструктивного разрешения конфликтов. Обращение сторон к медиатору или организации, обеспечивающей проведение процедуры медиации: стандарты и документы. Выбор медиатора. Критерии

возможности рассмотрения конфликта с помощью процедуры медиации. Правила проведения процедуры медиации: требования к сторонам конфликта. Заключение соглашения о проведении процедуры медиации. Формулирование договоренности/соглашения. Ответственность различных социальных групп. Предупреждение неисполнения договоренностей. Количества и значения фаз медиации. Работа с возражениями. Особенности форм общения.

Тема 4 Пути деконфликтизации общения. Профилактика конфликтного поведения

Принципы деконфликтизации инициального коммуникативного поведения. Изъятие из инициального коммуникативного поведения конфликтогенных посылов и насыщение его синтонами. «Холодный» и «теплый» мир. Планомерное конструктивное сопротивление инициальным конфликтогенам партнера благодаря оптимальному реагированию. Конфликтогенные и синтонные «позиции» в общении. Их представленность в конкретных лексико-интонационно-пантомимических знаковых комплексах. Знаки неприятия и активные знаки приятия (в том числе превентивные). Знаки неблагодарности. Девальвация благодеяний. Пассивное и активное выражение благодарности. Неадекватная пристройка сверху. Демонстрирование превосходства. Пристройка, адекватная желаниям партнера. Манипуляция и аутентичность в общении. Правила подачи синтонов. Объективные и организационно управленческие условия предупреждения конфликтов. Социально-психологические условия профилактики конфликтов и психологические факторы нормализации стресса.

Тема 5. Стратегия и тактика коммуникативного поведения

Стратегическая линия коммуникативного поведения: самоактуализация – синтонное инициальное коммуникативное поведение – оптимальное реагирование на конфликтогенное поведение партнера – синтонное общение – самоактуализация. Условия, которые надо учитывать при выработке тактики реагирования на конфликтогены. Психологический экспресс-анализ коммуникативного поведения партнера в процессе выработки тактики реагирования на конфликтогенные послы; интеграция в ориентировке. Особенности коммуникативной тактики в служебной сфере, в процессе делового общения с работниками торговли-сервиса, в кругу семьи и друзей. Коммуникативная тактика и личностный психотип. Краткое описание личностных психотипов с акцентом на их коммуникативной психотехнике. Особенности общения и построения отношений с представителями разных психотипов. Значение межличностных коммуникативных конфликтов. Положительные и отрицательные функции межличностных конфликтов.

Тема 6. Переговорный процесс как способ разрешения конфликтов

Общая характеристика переговоров: сущность, виды, функции и психологические условия успеха. Психологические механизмы и технология переговорного процесса. Особенности переговоров при конфликте. Функции переговоров. Модели переговорного процесса. Подходы к выбору стратегий переговоров. Подготовка к переговорам. Задачи и проблемы подготовительной работы. Этапы ведения переговоров и способы подачи позиций. Тактические приемы переговоров. Психологические механизмы и технологии переговорного процесса. Личностный стиль ведения переговоров. Национальные стили ведения переговоров: тип аргументации, характер принятия решений на переговорах, поведенческие особенности. Особые случаи ведения переговоров. Проблемы переговорной гибкости. Переговоры в условиях неравенства сил. Психологические условия успеха на переговорах. Понятие «третья сторона» в конфликте: ее основные задачи и средства воздействия. Предпосылки участия третьей стороны (медиатора) в урегулировании конфликтов. Результативность участия третьей стороны в урегулировании конфликтов. Медиация как особая форма переговорного процесса. Стратегии ведения переговоров. Стадии переговорного процесса. Способы интеграции интересов. Специфика ведения переговорного процесса в зависимости от личностных особенностей. Критический анализ ситуации, рисков и интересов. Создание службы медиации (примирения) в организации с учетом ресурсов и дефицитов. Количественные и качественные показатели эффективности работы службы. Подготовка медиаторов к разрешению конфликта.

5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

В процессе изучения дисциплины используются такие виды учебной работы, как лекции, семинары и ситуационные практикумы, а также различные виды самостоятельной работы обучающихся по заданию преподавателя.

Методические указания для обучающихся при работе над конспектом лекций во время проведения лекции

Лекция – систематическое, последовательное, монологическое изложение преподавателем учебного материала, как правило, теоретического характера.

В процессе лекций обучающемуся рекомендуется вести конспект, что позволит ему впоследствии вспомнить изученный учебный материал, дополнить содержание при самостоятельной работе с

литературой, подготовиться к зачету с оценкой.

Целесообразно записывать не только выводы, которые делает преподаватель в ходе лекции, но и информацию, отраженную на слайдах. Эта информация отражает основные положения темы, раскрывая базисные дидактические единицы, при этом формулируется кратко и лаконично. Для увеличения скорости записи конспекта рекомендуется вводить сокращения основных для изучаемой дисциплины, часто встречающихся терминов.

В конце лекции (а иногда и по ее ходу) обучающиеся имеют возможность задать вопросы преподавателю по теме лекции, для уточнения собственного понимания транслируемой информации.

Методические указания для обучающихся по участию в проведении ситуационного практикума

Ситуационный практикум – анализ и решение студентами заданий, сформированными на основе практических ситуаций, с целью приобретения навыков решения проблем в профессиональной области.

Задание (содержание) типовых кейсов по соответствующим темам курса имеется в настоящей Программе. Получение дополнительной информации и формирование рабочих групп осуществляется в начале соответствующего практического занятия преподавателем.

Порядок организации собственной деятельности во время ситуационного практикума:

- 1) в начале занятия Вы получаете задание (кейс) по соответствующей теме курса;
- 2) кейс в зависимости от решаемых в ходе его выполнения задач, может решаться индивидуально или в микрогруппах (объявляется преподавателем);
- 3) после вашего ознакомления с содержанием задания, преподаватель отвечает на уточняющие вопросы;
- 4) студенты самостоятельно (или при минимальной помощи преподавателя) выполняют полученные задания (кейсы);
- 5) затем в зависимости от структуры проведения (по предварительной договоренности) представитель группы озвучивает ответ, по завершении которого преподавателем организуется его обсуждение;
- 6) если Вы являетесь участником группы докладчика, то в меру своих знаний, при возникновении у него затруднений во время дискуссии помогаете аргументировать решение группы;
- 7) если выступает докладчик другой группы, ваша задача внимательно выслушать представленное решение и задать вопросы к тем местам доклада, которые остались не понятны, мало аргументированы или учтены докладчиком;
- 8) в конце занятия преподаватель оглашает набранные вами рейтинговые баллы текущего контроля успеваемости.

В ходе выполнения практикума формируются и развиваются профессиональные компетенции обучаемых.

Требования к оформлению результатов практикума.

Доклады, отражающие индивидуальное или коллективное решение кейса группой, представляются в устной форме с использованием иллюстративных материалов при необходимости. Творческая реализация доклада поощряется преподавателем бонусными баллами.

Методические указания для обучающихся при работе на семинаре

Семинары реализуются в соответствии с рабочим учебным планом при последовательном изучении тем дисциплины.

В ходе подготовки к семинарам обучающемуся рекомендуется изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, новыми публикациями в периодических изданиях: журналах, газетах и т.д. При этом следует учесть рекомендации преподавателя и требования учебной программы. Рекомендуется также дорабатывать свой конспект лекции, делая в нем соответствующие записи из литературы, рекомендованной преподавателем и предусмотренной учебной программой. Следует подготовить тезисы для выступлений по всем учебным вопросам, выносимым на семинар. Готовясь к докладу или реферативному сообщению, обучающийся может обращаться за методической помощью к преподавателю. Заканчивать подготовку следует составлением плана (конспекта) по изучаемому материалу (вопросу). Это позволяет составить концентрированное, сжатое представление по изучаемым вопросам.

В ходе семинара обучающийся может выступать с заранее подготовленным докладом. Также он должен проявлять активность при обсуждении выступлений и докладов одногруппников.

Поскольку активность обучающегося на семинарских занятиях является предметом контроля его продвижения в освоении курса, подготовка к семинарским занятиям требует ответственного отношения. Не допускается выступление по первоисточнику – необходимо иметь подготовленный письменный доклад, оцениваемый преподавателем наряду с устным выступлением. Не допускается также и распределение вопросов к семинару среди обучающихся группы, в результате которого отдельный обучающийся является не готовым к конструктивному обсуждению «не своего» вопроса. Все вопросы к семинару должны быть письменно проработаны каждым обучающимся.

Методические указания для обучающихся по подготовке и участию в дискуссии

Дискуссия — это целенаправленное обсуждение конкретного вопроса, сопровождающееся, обменом мнениями, идеями между двумя и

более лицами.

Задача дискуссии - обнаружить различия в понимании вопроса и в споре установить истину. Дискуссии могут быть свободными и управляемыми.

К технике управляемой дискуссии относятся: четкое определение цели, прогнозирование реакции оппонентов, планирование своего поведения, ограничение времени на выступления и их заданная очередность.

Групповая дискуссия. Для проведения такой дискуссии все обучающиеся, присутствующие на практическом занятии, разбиваются на небольшие подгруппы, которые обсуждают те или иные вопросы, входящие в тему занятия.

Обсуждение может организовываться двояко: либо все подгруппы анализируют один и тот же вопрос, либо какая-то крупная тема разбивается на отдельные задания.

Для проведения дискуссии необходимо:

1. Выбрать тему дискуссии, ее может предложить, как преподаватель, так и студенты.
2. Выделить проблематику. Обозначить основные спорные вопросы.
3. Рассмотреть, исторические и современные подходы по выбранной теме.
4. Подобрать литературу.
5. Выписать тезисы.
6. Проанализировать материал и определить свою точку зрения по данной проблематике.

Методические указания для обучающихся по организации самостоятельной работы

Самостоятельная работа обучающихся направлена на самостоятельное изучение отдельных тем/вопросов тем учебной дисциплины.

Самостоятельная работа является обязательной для каждого обучающегося, ее объем по курсу «Конфликтология» определяется учебным планом.

При самостоятельной работе обучающийся взаимодействует с рекомендованными материалами при минимальном участии преподавателя.

Работа с литературой (конспектирование)

Самостоятельная работа с учебниками, учебными пособиями, научной, справочной и популярной литературой, материалами периодических изданий и Интернета, статистическими данными является наиболее эффективным методом получения знаний, позволяет значительно активизировать процесс овладения информацией, способствует более глубокому усвоению изучаемого материала,

формирует у обучающихся свое отношение к конкретной проблеме.

Изучая материал по учебной книге (учебнику, учебному пособию, монографии, и др.), следует переходить к следующему вопросу только после полного уяснения предыдущего, фиксируя выводы и вычисления, в том числе те, которые в учебнике опущены или на лекции даны для самостоятельного вывода.

Особое внимание обучающийся должен обратить на определение основных понятий курса. Надо подробно разбирать примеры, которые поясняют определения. Полезно составлять опорные конспекты.

Выводы, полученные в результате изучения учебной литературы, рекомендуется в конспекте выделять, чтобы при перечитывании материала они лучше запоминались.

При самостоятельном решении задач нужно обосновывать каждый этап решения, исходя из теоретических положений курса.

Вопросы, которые вызывают у обучающегося затруднение при подготовке, должны быть заранее сформулированы и озвучены во время занятий в аудитории для дополнительного разъяснения преподавателем.

Методические указания для обучающихся по написанию эссе

Эссе - это самостоятельная письменная работа на тему, предложенную преподавателем. Цель эссе состоит в развитии навыков самостоятельного творческого мышления и письменного изложения собственных мыслей.

Эссе должно содержать: четкое изложение сути поставленной проблемы, включать самостоятельно проведенный анализ этой проблемы с использованием концепций и аналитического инструментария, рассматриваемого в рамках дисциплины, выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме. В зависимости от специфики дисциплины формы эссе могут значительно дифференцироваться.

Структура эссе.

1. Титульный лист
2. Введение - суть и обоснование выбора данной темы, состоит из ряда компонентов, связанных логически и стилистически; На этом этапе очень важно правильно сформулировать вопрос, на который вы собираетесь найти ответ в ходе своего исследования.

При работе над введением могут помочь ответы на следующие вопросы: «Надо ли давать определения терминам, прозвучавшим в теме эссе?», «Почему тема, которую я раскрываю, является важной в настоящий момент?», «Какие понятия будут вовлечены в мои рассуждения по теме?», «Могу ли я разделить тему на несколько более мелких подтем?».

3. Основная часть - теоретические основы выбранной проблемы и изложение основного вопроса.

Данная часть предполагает развитие аргументации и анализа, а

также обоснование их, исходя из имеющихся данных, других аргументов и позиций по этому вопросу. В этом заключается основное содержание эссе и это представляет собой главную трудность. Поэтому важное значение имеют подзаголовки, на основе которых осуществляется структурирование аргументации; именно здесь необходимо обосновать (логически, используя данные или строгие рассуждения) предлагаемую аргументацию/анализ. Там, где это необходимо, в качестве аналитического инструмента можно использовать графики, диаграммы и таблицы.

В зависимости от поставленного вопроса анализ проводится на основе следующих категорий:

Причина — следствие, общее — особенное, форма — содержание, часть — целое, постоянство — изменчивость.

Хорошо проверенный способ построения любого эссе — использование подзаголовков для обозначения ключевых моментов аргументированного изложения: это помогает посмотреть на то, что предполагается. Такой подход поможет следовать точно определенной цели в данном исследовании. Эффективное использование подзаголовков - не только обозначение основных пунктов, которые необходимо осветить. Их последовательность может также свидетельствовать о наличии или отсутствии логичности в освещении темы.

4. Заключение - обобщения и аргументированные выводы по теме с указанием области ее применения и т.д. Методы, рекомендуемые для составления заключения: повторение, иллюстрация, цитата, впечатляющее утверждение. Заключение может содержать такой очень важный, дополняющий эссе элемент, как указание на применение исследования, не исключая взаимосвязи с другими проблемами.

Навигация для обучающихся по самостоятельной работе в рамках изучения дисциплины

Наименование темы	Вопросы, вынесенные на самостоятельное изучение	Формы самостоятельной работы	Форма текущего контроля
<i>Тема 1. Общие вопросы конфликтологии</i>	Общение как вид деятельности. Отношения и общение. Общение Межличностные отношения и общение. Проблема выделения конфликтологии в отдельную науку. Последствия внутриличностных	Работа в Электронной библиотеке Академии и на рекомендованных в Программе порталах сети Интернет Подготовка к участию в дискуссии, ситуационному практикуму, Подготовка отчета	Отчет по ситуационному практикуму Дискуссия

Наименование темы	Вопросы, вынесенные на самостоятельное изучение	Формы самостоятельной работы	Форма текущего контроля
	конфликтов. Межличностная природа внутриличностных, внутригрупповых, межгрупповых и государственных конфликтов.	по ситуационному практикуму	
<i>Тема 2. Психогенез межличностных коммуникативных конфликтов</i>	Динамика конфликта. Дихотомический принцип в изложении причин. Заочные конфликтогены и синтоны. Варианты спонтанных ответов на конфликтогены. Значение межличностных коммуникативных конфликтов. Положительные и отрицательные функции межличностных конфликтов.	Работа в Электронной библиотеке Академии и на рекомендованных в Программе порталах сети Интернет Конспектирование, подготовка к участию в дискуссии, ситуационному практикуму, подготовка отчета по ситуационному практикуму	Отчет по ситуационному практикуму Дискуссия
<i>Тема 3. Методы управления межличностными конфликтами</i>	Особенности управления межличностными конфликтами в разных социальных сферах. Семейные конфликты. Типичные межличностные конфликты у супругов. Психологический анализ конфликтов в организациях и трудовых коллективах. Трудовые конфликты и пути их разрешения. Диагностика стиля поведения в конфликте. Принципы, условия и основные способы конструктивного	Работа в Электронной библиотеке Академии и на рекомендованных в Программе порталах сети Интернет Конспектирование Подготовка к участию в дискуссии, ситуационному практикуму, подготовка отчета по ситуационному практикуму	Отчет по ситуационному практикуму Дискуссия

Наименование темы	Вопросы, вынесенные на самостоятельное изучение	Формы самостоятельной работы	Форма текущего контроля
	разрешения конфликтов.		
<i>Тема 4. деконфликтизации общения. Профилактика конфликтного поведения</i>	Принципы деконфликтизации инициального коммуникативного поведения. «Холодный» и «теплый» мир. Планомерное конструктивное сопротивление инициальным конфликтогенам партнера благодаря оптимальному реагированию. Знаки неприятия и активные знаки приятия (в том числе превентивные). Знаки неблагодарности. Девальвация благодеяний. Пассивное и активное выражение благодарности. Неадекватная пристройка сверху. Демонстрирование превосходства. Пристройка, адекватная желаниям партнера. Объективные и организационно управленческие условия предупреждения конфликтов.	Работа в Электронной библиотеке Академии и на рекомендованных в Программе порталах сети Интернет Конспектирование Подготовка к участию в дискуссии, ситуационному практикуму, подготовка отчета по ситуационному практикуму	Отчет по ситуационному практикуму Дискуссия
<i>Тема 5. Стратегия и тактика коммуникативного поведения</i>	Условия, которые надо учитывать при выработке тактики реагирования на конфликтогены. Особенности коммуникативной тактики в служебной сфере, в процессе делового	Работа в Электронной библиотеке Академии и на рекомендованных в Программе порталах сети Интернет Конспектирование Подготовка к участию в	Отчет по ситуационному практикуму Дискуссия

Наименование темы	Вопросы, вынесенные на самостоятельное изучение	Формы самостоятельной работы	Форма текущего контроля
	общения с работниками торговли-сервиса, в кругу семьи и друзей. Особенности общения и построения отношений с представителями разных психотипов. Положительные и отрицательные функции межличностных конфликтов. Психологический экспресс-анализ коммуникативного поведения партнера в процессе выработки тактики реагирования на конфликтогенные посылы; интеграция в ориентировке.	дискуссии, ситуационному практикуму, подготовка отчета по ситуационному практикуму	
<i>Тема 6. Переговорный процесс как способ разрешения конфликтов</i>	Общая характеристика переговоров: сущность, виды, функции и психологические условия успеха. Психологические механизмы и технология переговорного процесса. Подходы к выбору стратегий переговоров. Подготовка к переговорам. Задачи и проблемы подготовительной работы. Психологические механизмы и технологии переговорного процесса. Личностный стиль	Работа в Электронной библиотеке Академии и на рекомендованных в Программе порталах сети Интернет, конспектирование, написание эссе, подготовка к участию в дискуссии, ситуационному практикуму, подготовка отчета по ситуационному практикуму	Отчет по ситуационному практикуму Дискуссия Эссе

Наименование темы	Вопросы, вынесенные на самостоятельное изучение	Формы самостоятельной работы	Форма текущего контроля
	ведения переговоров. Национальные стили ведения переговоров: тип аргументации, характер принятия решений на переговорах, поведенческие особенности. Особые случаи ведения переговоров. Проблемы переговорной гибкости. Психологические условия успеха на переговорах. Медиация как особая форма переговорного процесса. Способы интеграции интересов. Специфика ведения переговорного процесса в зависимости от личностных особенностей. Критический анализ ситуации, рисков и интересов. Подготовка медиаторов к разрешению конфликта.		

6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1. Перечень основной и дополнительной литературы

Основная литература:

1. Коммуникативная конфликтология [Электронный ресурс]: учебное пособие/ С.А. Дюжиков [и др.].— Электрон. текстовые данные.— Ростов-на-Дону, Таганрог: Издательство Южного

федерального университета, 2023.— 85 с.— Режим доступа: <https://ipr-smart.ru/135649>.— IPR SMART, по паролю

2. Разомазова, А. Л. Конфликтология : учебное пособие / А. Л. Разомазова. — Липецк : Липецкий государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2022. — 65 с. — ISBN 978-5-00175-116-8. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/128712.html>

Дополнительная литература:

1. Толкаченко, О. Ю. Социальное взаимодействие в командной работе : учебное пособие / О. Ю. Толкаченко. — Тверь : Тверской государственный университет, 2023. — 138 с. — ISBN 978-5-7609-1836-9. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/136332.html>

6.2. Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет»

№	Наименование портала (издания, курса, документа)	Ссылка
1	Вопросы психологии	http://www.voppsy.ru
2	Портал «Медиация и практическая конфликтология»	http://www.conflictology.spb.ru/

6.3. Описание материально-технической базы

Материально-техническое обеспечение дисциплины включает в себя:

- учебная аудитория для проведения учебных занятий, оснащенная оборудованием и техническими средствами обучения;
- помещение для самостоятельной работы обучающихся: специализированная мебель и компьютерная техника с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Института.

6.4. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, в том числе комплект лицензионного программного обеспечения, электронно-библиотечные системы, современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Обучающиеся обеспечены доступом к электронной информационно-образовательной среде Института из любой точки, в которой имеется доступ к сети «Интернет», как на территории организации, так и вне ее.

лицензионное программное обеспечение:

- Microsoft Windows 7 pro;
- Операционная система Microsoft Windows 10 pro;
- Операционная система Microsoft Windows Server 2012 R2;
- Свободно-распространяемое программное обеспечение WPS office

- Комплексная Система Антивирусной Защиты Kaspersky Total Security для бизнеса Russian Edition

лицензионное программное обеспечение отечественного производства:

- Антивирусная программа Dr.Web;
- свободно-распространяемое программное обеспечение:
- 7-ZIP – архиватор <https://7-zip.org.ua/ru/>
- Inkscape – векторный графический редактор <https://inkscape.org/ru/o-programme/>
- Gimp – растровый графический редактор <http://www.progimp.ru/>

электронно-библиотечная система:

- Электронная библиотечная система (ЭБС) «Университетская библиотека IPR SMART» <https://www.iprbookshop.ru/>

современные профессиональные баз данных:

- Официальный интернет-портал базы данных правовой информации <http://pravo.gov.ru>.
- Портал Единое окно доступа к образовательным ресурсам <http://window.edu.ru/>

информационные справочные системы:

- Портал Федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования <http://fgosvo.ru>.
- Компьютерная справочная правовая система «КонсультантПлюс» (<http://www.consultant.ru/>)

7. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

7.1. Описание оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости в процессе освоения дисциплины

№ п/п	Форма учебного занятия, по которому проводится ТКУ/оценочное средство	Шкала и критерии оценки, балл
1.	Дискуссия	5 – ставится за исчерпывающий аргументированный ответ. Аргументация логична, подкреплена знанием научных фактов, умением переводить доказательство с уровня словесно-логического мышления на наглядно-образный, наглядно-действенный и обратно;

№ п/п	Форма учебного занятия, по которому проводится ТКУ/оценочное средство	Шкала и критерии оценки, балл
		4 – ставится за исчерпывающий ответ, аргументация представлена только на одном из уровней мышления; 3 – ответ является достаточным, хотя и не всегда аргументированным. 2 – ответ лишь частично раскрывает содержание вопроса, отсутствует аргументация. 1 - ответ не раскрывает специфику вопроса, отсутствует аргументация, не используется профессиональная лексика 0 – в дискуссии не участвовал.
2.	Ситуационный практикум	10 – работа и отчет выполнены в срок, самостоятельно, правильно поняты и использованы: требуемая информация, вводные условия кейса, сделаны необходимые выводы, хорошо аргументированы, даны исчерпывающие ответы на все поставленные вопросы; 9-6 – работа и отчет выполнены в срок, самостоятельно, правильно поняты и использованы: требуемая информация, вводные условия кейса, необходимые выводы сделаны частично, хорошо аргументированы, даны ответы на все поставленные вопросы; 5 -2 – работа и отчет выполнены в срок, в основном самостоятельно, правильно поняты и использованы: требуемая информация, вводные условия кейса, имеются ошибки в расчетах, выводы сделаны частично, слабо аргументированы, даны ответы не на все вопросы; 1 – обучающийся подготовил работу и отчет несамостоятельно или не завершил в срок, имеются ошибки в расчетах, выводы и ответы на вопросы отсутствуют. 0 – практикум и отчет не выполнены.
3	Эссе	9-10 – тема раскрыта в полном объеме в соответствии с рекомендациями, замечаний по оформлению нет; 7-8 – тема раскрыта в полном объеме в соответствии с рекомендациями, есть замечания по оформлению; 4-6 – тема раскрыта не в полном объеме, замечаний по оформлению нет; 1-3 – тема раскрыта только частично, нарушены правила по оформлению; 0 – эссе не выполнено.

***Типовые контрольные задания или иные материалы в рамках
текущего контроля успеваемости***

Примерные темы для дискуссии
по 1 теме:

1. Как и почему общение рассматривается как вид деятельности?
2. Как соотносятся межличностные отношения и общение?
3. В чем проблема выделения конфликтологии в отдельную науку?
4. Какие последствия внутриличностных конфликтов вам известны?

Как их предотвратить?

5. В чем заключается межличностная природа внутриличностных, внутригрупповых, межгрупповых и государственных конфликтов?

6. Какими качествами обладает человек, умеющий разрешать конфликты?

по 2 теме:

1. Как развивается конфликт?

2. В чем заключается дихотомический принцип в изложении причин конфликтов?

3. Чем отличаются и как проявляются заочные конфликтогены и синтоны?

4. Какие варианты спонтанных ответов на конфликтогены вам известны? К чему они приводят?

5. В чем заключается значение межличностных коммуникативных конфликтов?

6. Какие положительные и отрицательные функции межличностных конфликтов вам известны?

по 3 теме:

1. В чем заключаются особенности управления межличностными конфликтами в разных социальных сферах?

2. Какие виды и причины семейных конфликтов выделяют? Как с ними можно работать?

3. Какие инструменты разрешения типичных межличностных конфликтов у супругов вам известны? Какие из них более эффективны? почему?

4. Как проводят психологический анализ конфликтов в организациях и трудовых коллективах?

5. Виды и причины трудовых конфликтов. Какие пути их разрешения вы можете предложить, как психологи?

6. Какие инструменты можно использовать для диагностики стиля поведения в конфликте?

7. Какие принципы, условия и основные способы конструктивного разрешения конфликтов важно помнить и применять в профессиональной деятельности?

по 4 теме:

1. Как реализуются принципы деконфликтизации инициального коммуникативного поведения в вашей жизни?

2. Чем отличаются «холодный» и «теплый» мир?

3. Как осуществляется планомерное конструктивное сопротивление инициальным конфликтогенам партнера?

4. Какие знаки неприятия и активные знаки притяжения (в том числе превентивные) вам известны?

5. Как можно нейтрализовать знаки неблагодарности, девальвацию благодарений?

6. Как выражается и чем отличается пассивное и активное выражение благодарности?

7. В чем выражается неадекватная пристройка сверху?

8. Пристройка, адекватная желаниям партнера, как проявляется, к чему приводит?

9. Какие объективные и организационно управленческие условия предупреждения конфликтов вам известны? Как их можно использовать в практике работы психолога?

по 5 теме:

1. Какие условия необходимо учитывать при выработке тактики реагирования на конфликтогены?

2. В чем появляются особенности коммуникативной тактики в служебной сфере, в процессе делового общения с работниками торговли-сервиса, в кругу семьи и друзей?

3. Какие особенности общения и построения отношений с представителями разных психотипов вам известны? Как это можно применить в жизни и профессиональной деятельности?

4. Как проявляются и к чему приводят положительные и отрицательные функции межличностных конфликтов?

5. Как осуществляется психологический экспресс-анализ коммуникативного поведения партнера в процессе выработки тактики реагирования на конфликтогенные послы; интеграция в ориентировке?

по 6 теме:

1. Какие виды и функции переговоров вам известны? К ведению каких переговоров может привлекаться профессиональный психолог?

2. Какие психологические условия успеха ведения переговоров вам известны? Какие из них вы уже используете?

3. От чего зависит выбор стратегий ведения переговоров?

4. Как осуществляется подготовка к переговорам?

5. Какие задачи и проблемы в подготовительных работах приходится решать?

6. Какие психологические механизмы и технологии переговорного процесса вам известны?

7. В чем суть личностного стиля ведения переговоров?

8. Чем отличаются национальные стили ведения переговоров?

9. Почему медиацию рассматривают как особую форму переговорного процесса?

10. Какие способы интеграции интересов вам известны? Как их реализовать в практике переговоров?

11. Какова специфика ведения переговорного процесса в зависимости от личностных особенностей?

12. Как и зачем осуществляется критический анализ ситуации, рисков и интересов?

13. Зачем и как осуществляется создание службы медиации (примирения) в организации?

14. Как можно оценить эффективность работы службы? Какие показатели для этого используются?

15. Как осуществляется подготовка медиаторов к разрешению конфликта?
16. Какие особые случаи ведения переговоров вы можете назвать?
17. В чем заключаются проблемы переговорной гибкости?

Примерные темы эссе:

1. За малое судиться - большое потерять.
2. С кем поборюсь, с тем и помирюсь.
3. Аппетит приходит с первым куском, а ссора с первым словом.
4. Худой мир лучше доброй ссоры.
5. Брань не смола, а саже сродни: не льнет, так марают.
6. Сколько ни мучиться, а без ссоры не прожить.
7. Когда двое ссорятся, радуется третий.
8. Когда любовь остывает, согревает ссора.
9. Кого сдружила выгода, те ссориться будут век.
10. У любой тучи есть светлый край.
11. Дружно за мир стоять - войне не бывать.
12. Из двух спорщиков умнее тот, кто первый замолчит.
13. Ни с кем не лаялся, а заставляют мириться.
14. Чем биться, так по домам расходиться.
15. «Решение острых проблем обычно ищут за круглым столом»
Иванов А.
16. «Те, кто не могут сварить суп, заваривают кашу» Домиль В.
17. «В разгар конфликтного момента, крик не заменит аргумента»
Резникова Е.
18. «Семейные конфликты лучше улаживать за чашкой чая – тогда жена вновь души не будет в вас чаять» Нейах
19. «Взрослые смеются над детьми, которые в своё оправдание ноют: «Он первый начал». Но взрослые конфликты начинаются точно так же» Нотомб А.

Типовые задания к ситуационным практикумам (кейс-стади).

Ситуационный практикум предназначен для формирования у учащихся навыков решения проблем в профессиональной области, в ходе анализа и решения обучаемыми заданий, сформированными на основе практических ситуаций.

Задание 1.

Задание: выработать сообща перечень качеств личности, способной к эффективному межличностному взаимодействию, в том числе в конфликтных ситуациях. Для этого в микрогруппах по 5-6 человек необходимо обсудить и предложить перечень не более 10 качеств личности, являющихся важными для эффективного межличностного общения. После выполнения задания представители микрогрупп зачитывают свои перечни, при этом каждое предлагаемое качество обосновывается и обсуждается группой. Ведущий пишет качества на

листе ватмана (или на доске). В результате общей работы группой должен быть составлен список качеств в количестве не более десяти.

На следующем этапе работы ведущий предлагает в индивидуальном порядке оценить степень сформированности каждого качества и составить в случае необходимости программу действий по выработке умений эффективного взаимодействия в конфликте.

Задание 2.

Объединитесь на микрогруппы по 4 человека и найдите все конфликтные обороты в диалоге этих близких людей:

- *Мам, куда ты дела мой новый галстук? – Что, снова посеял? Вещи надо класть на место.*

- *Ой, не надо читать мне нотации! Я и положил на место, а его тут нет. Значит, ты его как всегда куда-то спрятала.*

- *Ничего я у тебя не трогала. Сам, наверное, забросил его в свой захламленный шкаф, как обычно.*

- *Ничего себе не трогала! Убиралась в моей комнате, так после тебя никогда ничего не найдешь!*

- *А почему ты сам не убираешься в своем свинарнике? И не кричи на меня!*

- *А я и не кричу. А, вот он, он тут оказался, под рубашками.*

- *Как всегда, сам виноват. Хорошо, хоть голову не потерял.*

Подчеркните все слова и обороты, которые вы считаете конфликтными, и обоснуйте свое мнение (без единого конфликтогенного посыла (КП)).

Задание 3. Прочитайте ситуацию и ответьте на вопросы.

Елена и Сергей учились на одном курсе, но редко пересекались. Разве что на лекциях, которые проводили для всего потока. Однажды они встретились на вечеринке, которую организовали старосты групп по поводу Нового года. Между ними завязался спор по учебному вопросу. Начав с незначительных замечаний, они перешли на личные оскорбления. В результате их разняли сокурсники. После этого случая они старались не видеться вовсе, избегать общения друг с другом.

Прошло время, и через несколько лет после окончания вуза сокурсники встретились в одном отделе – Сергей пришел на работу в отдел, где работала Елена. Их неприязнь вновь стала очевидной. Сергей язвил, если что-то говорила Елена, она ему отвечала тем же. Руководитель отдела поговорил с обоими, и вроде сцены прекратились. Но на самом деле напряжение только усилилось, а коллеги стали выражать антипатию друг к другу, соревнуясь в работе. Но через три месяца женщина не выдержала и сдала позиции, приняла тактику равнодушия и безучастия.

А затем Елена решилась на откровенный разговор с руководителем отдела, который после разговора принял решение отправить честную

сотрудницу на курсы повышения квалификации. А через два месяца поставил ее на должность ведущего специалиста, в результате чего Сергей стал ее подчиненным.

Вопросы:

1. Кто из участников выбрал неверную модель поведения?
2. Можно ли было избежать конфликта? От кого это зависело?
3. Смогут ли коллеги наладить отношения?

Задание 4.

Выработайте сообща перечень качеств личности, способной к эффективному межличностному взаимодействию, в том числе в конфликтных ситуациях. Для этого в микрогруппах по 5-6 человек необходимо обсудить и предложить перечень не более 10 качеств личности, являющихся важными для эффективного межличностного общения. После выполнения задания представители микрогрупп зачитывают свои перечни, при этом каждое предлагаемое качество обосновывается и обсуждается группой. Ведущий пишет качества на листе ватмана (или на доске). В результате общей работы группой должен быть составлен список качеств в количестве не более десяти.

На следующем этапе работы ведущий предлагает в индивидуальном порядке оценить степень сформированности каждого качества и составить в случае необходимости программу действий по выработке умений эффективного взаимодействия в конфликте.

Задание 5.

I этап. В течение 10 минут каждый участник группы на листе бумаги описывает реальную конфликтную ситуацию, которую он пережил сам или в которой участвовали его знакомые.

II этап. Группа делится на подгруппы по 3-4 человека. В подгруппах каждый участник по очереди зачитывает ситуацию. В ходе обсуждения участники микрогруппы предлагают варианты выхода из анализируемой ситуации, выбирают наиболее эффективный вариант. На этом же этапе микрогруппа выбирает наиболее сложную, на их взгляд, конфликтную ситуацию.

III этап. Каждая микрогруппа по очереди предлагает свою ситуацию для общего обсуждения. В наиболее проблемных случаях желательно ситуации разыграть. В разыгрывании целесообразно участие человека, предложившего ситуацию. Его партнером может быть любой участник группы. Эта роль может проигрываться несколькими людьми. Если ситуация по-прежнему не находит разрешения, подключается ведущий группы уже в качестве посредника.

Задание 6.

Мария, девушка 16 лет, хочет пойти на вечеринку в дом к своему другу. Последний раз, когда была у него, она вернулась домой на два часа

позже условленного с родителями времени. Вообще она достаточно много времени проводит со своим другом. Родители Марии волнуются, когда дочери нет дома, тем более что в последнее время она стала меньше заниматься, а в ближайшее время у нее экзамены.

Обучаемые объединяются в 2 равные подгруппы. Одна подгруппа – друзья Марии, другая – друзья родителей. Друзья Марии должны перечислить потребности (не желания) их подруги; друзья родителей – их потребности. Затем составляются пары из участников разных подгрупп и им предлагается обсудить: общие потребности Марии и ее родителей; потребности, которые не могут быть удовлетворены, так как они противоречат друг другу.

В обсуждении следует рассмотреть противоречивые потребности, проанализировать – не являются ли эти потребности желаниями, позволяют ли общие потребности разрешить противоречие и прийти к взаимному соглашению.

Задание 7.

Ведущий объясняет группе, что одним из способов открытого выражения желаний и чувств может служить прием «Я-высказывания». Этот прием помогает дать партнеру по общению обратную связь, не перекладывая на него ответственности.

Общая схема проговаривания в рамках этого приема такова: *Событие – Реакция – Причина напряжения* (без интерпретации):

Событие	Реакция	Причина напряжения
Когда вы кричите (говорите, делаете)...	Я чувствую себя (беспомощной, злой, обиженной, у меня возникает проблема)...	Я не могу сосредоточиться, я хочу и не могу высказать вам свою точку зрения, потому что у меня были совершенно другие планы

Далее участникам группы предлагается сформулировать «Я-высказывание» как реакцию на предлагаемые ведущим ситуации. Например:

- 1) коллега «перехватила» работу, о которой у вас была предварительная договоренность с руководством, на которую вы рассчитывали как на дополнительный заработок;
- 2) вы узнали, что ваш 14-летний сын пропустил целую неделю занятий с репетитором, которому вы платите достаточно большие деньги;
- 3) ваш сын разбил любимую семейную чашку;
- 4) ваша дочь пришла домой значительно позже, чем обещала; до ее прихода вы успели обзвонить друзей, позвонили в больницы, морг;
- 5) сосед по парте во время теста заглядывает к вам в листок и тем самым навлекает на вас неприятности;
- 6) подруга взяла у вас конспект и не вернула в условленное время;
- 7) лучшая подруга показала ваш дневник вашему другу.

В обсуждении важно проанализировать различия между «Ты-высказыванием» и «Я-высказыванием», между проявлением чувств, мыслей и оценок.

Задание 8.

Для решения данного кейса необходимо объединиться в группы по предпочитаемой стратегии поведения в конфликте (выявляется либо в ходе диагностики, либо в дидактической игре). Далее подгруппам предлагается в течение 15 минут проанализировать и предложить пути урегулирования предлагаемой конфликтной ситуации.

Нина К. одновременно является слушательницей курсов переподготовки факультета психологии и социальным педагогом в школе. Двухгодичное обучение на курсах требует частого отвлечения от работы, участия в учебных сессиях. Перед началом обучения у Нины К. была договоренность с директором школы о сохранении заработной платы в полном объеме, и на протяжении всего времени эта договоренность выполнялась; к работе социального педагога не предъявлялись высокие требования. На втором году обучения слушательница получила предложение от директора одного из заводов возглавить на время летних, каникул оздоровительный детский лагерь. Зарплата, которую она может получить за летний период, во многом решит ее материальные проблемы (долгожданный ремонт в квартире, обновление мебели). Нина К. хочет работать в этом лагере и на приеме у директора завода дает свое согласие. Спустя несколько дней директор школы вызвала Нину К. и предложила ей возглавить школьный летний лагерь (естественно, зарплата несопоставима). Когда Нина К. сказала о своих намерениях, директор в резкой форме предложила или работать в школьном лагере, или увольняться.

Комментарий для ведущего:

По истечении отведенного времени (15 минут) слово предоставляется подгруппам. В это же время всем участникам дается дополнительная инструкция: в ходе презентации решений участникам других подгрупп отмечать особенности принимаемых решений, поведенческие проявления, вербальные и эмоциональные реакции, типичные для презентуемой стратегии. При обсуждении участники делятся переживаниями, обобщают увиденное.

Задание 9.

Предложите варианты выхода в сложившейся ситуации.

Как будете готовиться и вести переговоры?

«Вам необходимо встретиться с руководителем крупного завода для обсуждения возможности продолжения сотрудничества. Последняя сделка была провальной для Вас, т.к. Вы подвели заказчика по срокам и качеству товара. Естественно, что директор завода не склонен продолжать сотрудничество. Ваша задача – склонить директора к

сотрудничеству».

Задание 10.

Кейс 1. Как Вы будете действовать?

Представьте, что в ходе переговоров клиент сомневается в принятии решения и говорит: «У вас все очень дорого».

Кейс 2.

Как Вы будете действовать в ситуации, когда клиент предъявляет претензию по срокам выполнения заказа (они реально были нарушены), но Вы за эти сроки ответственности не несете?

Задание 11.

Используя знания о ролях и функциях медиатора в конфликте, соотнесите конкретную роль и все возможные тактики урегулирования конфликта из данной роли.

Сначала, выполните задание индивидуально, затем обсудите в микрогруппах по 5 человек, полученные результаты обсуждения представьте в виде доклада-презентации всей аудитории.

Задание 12. Прочитайте отрывок из статьи и ответьте на вопросы:

1. Каково назначение школьной медиации?
2. Какие перспективы развития школьной медиации видны из текста?
3. Кто является субъектами медиации в школе?
4. Какие проблемы школьной медиации упомянуты в статье?
5. Предложите возможные пути решения, выявленных проблем.

Развитие школьной медиации основывается на принципах добровольности и равных возможностей. В работе служб задействуются все участники образовательного процесса: дети, родители, учителя.

Создание служб школьной медиации в образовательных учреждениях и процесс обучение будущих медиаторов (взрослых и детей) предполагает, не только передачу технологий и организационных схем деятельности. Чрезвычайно важную роль при этом играет трансляция ценностных представлений и концепций, которые образуют фундамент для формирования культуры коммуникации и безопасности образовательной среды.

Участие подростков в деятельности Службы школьной медиации создает условия для реализации их социальных, лидерских потребностей и содействует успешной социализации. Владение процедурами медиации помогает подросткам договариваться и исправить ошибки, восстанавливать отношения и самостоятельно компенсировать нанесенный ущерб, способствует повышению самооценки и самоуважения подростков, росту их способности к самоконтролю и пониманию своей ответственности.

Опрос действующих Служб школьной медиации, организованный Фондом поддержки образования (<http://fobr.ru>), показал, что на разных стадиях своего развития Службы сталкиваются с различными трудностями. На этапе становления Службам школьной медиации не хватает подготовленных специалистов, уверенности и опыта, существует страх ошибиться.

Затем следует этап интеграция Службы в систему учебно-воспитательной работы школы, на котором возникают проблемы с разграничением областей деятельности воспитательной службы, психологической службы и СШМ, преодолением консерватизма педагогических коллективов в способах урегулированию школьных конфликтов, а также трудностей в распространении информации о конфликтах, которая часто просто не доходит до специалистов Служб школьной медиации. На этапе поддержания эффективной деятельности Служб школьной медиации возникают трудности, связанные со сменой поколений специалистов, набором и обучением взрослых и ребят, передачей накопленного опыта.

В тоже время опрос подтвердил вклад Служб в развитие коммуникативной и конфликтологической компетентности всех участников образовательного процесса и, как следствие, в повышение безопасности школьной среды. (Отрывок из статьи Л.В. Быковой «Службы школьной медиации: из опыта практической работы.// <http://psy.su/feed>)

7.2. Описание оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме экзамена.

Процедура оценивания	Шкала и критерии оценки, балл
Экзамен представляет собой выполнение обучающимся заданий билета, включающего в себя: Задание №1 – теоретический вопрос на знание базовых понятий предметной области дисциплины, а также позволяющий оценить степень владения обучающимся принципами предметной области дисциплины,	Выполнение обучающимся заданий оценивается по следующей балльной шкале: Задание 1: 0-30 баллов Задание 2: 0-30 баллов Задание 3: 0-40 баллов -90 и более (отлично) – ответ правильный, логически выстроен, приведены необходимые выкладки, использована профессиональная лексика. Задания решены правильно.

Процедура оценивания	Шкала и критерии оценки, балл
понимание их особенностей и взаимосвязи между ними; Задание №2 – задание на анализ ситуации из предметной области дисциплины и выявление способности обучающегося выбирать и применять соответствующие принципы и методы решения практических проблем, близких к профессиональной деятельности; Задание №3 – задание на проверку умений и навыков, полученных в результате освоения дисциплины	Обучающийся правильно интерпретирует полученный результат. -70 и более (хорошо)– ответ в целом правильный, логически выстроен, приведены необходимые выкладки, использована профессиональная лексика. Ход решения задания правильный, ответ неверный. Обучающийся в целом правильно интерпретирует полученный результат. -50 и более (удовлетворительно)– ответ в основном правильный, логически выстроен, приведены не все необходимые выкладки, использована профессиональная лексика. Задания решены частично. -Менее 50 (неудовлетворительно)– ответы на теоретическую часть неправильные или неполные. Задания не решены

Типовые задания для проведения промежуточной аттестации обучающихся

Задания 1-го типа

1. Конфликтология в системе наук о человеке.
2. Неоптимальное спонтанное реагирование на конфликтогены.
3. Значение межличностных конфликтов.
4. Определение понятия «конфликт».
5. Классификация конфликтов по Анцупову и Шипилову.
6. Инициальные конфликтогенные и синтонные «позиции» в общении.
7. Психогенез конфликтов.
8. Типичное поведение в конфликтной ситуации.
9. «Мелкие конфликтогены».
10. Заочные конфликтогены.
11. Последствия незаключения договора при наличии противоречий.
12. Проблема оптимизации инициального коммуникативного поведения.
13. Самоактуализация по Маслоу. Субъект-субъектность. Другие позиции гуманистической психологии.
14. «Правила» подачи синтонных посылов. Заочные синтоны.
15. «Мягкая конфронтация».
16. «Жесткая конфронтация».
17. «Управляемый конфликт».
18. Характеристика стихийного реагирования на конфликтогенное поведение.
19. Требования к реагированию на конфликтогены.
20. Психологическое обоснование необходимости соблюдения требований к реагированию на конфликтогены.
21. Ориентировка в процессе инициального коммуникативного

поведения.

22. Неоптимальные формы реагирования на конфликтогены. Их описание и психологический анализ.

23. Знаки неприятия и активные знаки приятия (в том числе превентивные).

24. Психосоматические заболевания и психоневрозы как результат межличностных конфликтов.

25. Обвинения. Объединение вины. Оправдание. Самообвинение.

Задания 2-го типа

1. Межличностная природа внутриличностных, внутригрупповых, межгрупповых и государственных конфликтов.

2. Вербальная и невербальная составляющие «знакового комплекса» в речи.

3. Неоптимальность и оптимальность коммуникативного процесса. Проблема оптимизации.

4. Проблема выделения конфликтологии в отдельную науку.

5. Ведущие конфликтологи и психологи о причинах конфликтов.

6. Инициальные конфликтогенные послы, их психозащитная природа.

7. Роль конфликтов в развитии общества и установлении социальной справедливости (неоптимальность стихийного процесса).

8. Психологический климат в микрогруппе – его слагаемые. Неоптимальное инициальное коммуникативное поведение.

9. Принципы оптимизации инициального коммуникативного поведения. «Холодный» и «теплый» мир.

10. Планомерное конструктивное сопротивление инициальным конфликтогенам партнера благодаря оптимальному реагированию. Деконфликтация в узком и в широком смысле.

11. Конфликтогенные и синтонные «позиции». Дихотомический принцип изложения.

12. Представленность конфликтогенных и синтонных позиций в конкретных лексико-интонационно-пантомимических знаковых комплексах (необходимость их тонкого психологического анализа).

13. Несоблюдение общественного и межличностного договора в свою пользу и в ущерб партнеру. Соблюдение договора. «Благодеяния сверх договора».

14. Категоричность в суждениях при поиске «абстрактной» истины. Активная антикатегоричность.

15. Поучения и назидания. Обращение к компетентности.

16. Авторитарность во взаимодействии. Демократический стиль принятия совместных решений.

17. Манипуляция и аутентичность в общении.

18. Нарушение этикета. Соблюдение этикета. «Услуги сверх

этикета».

19. Плагиат в творчестве и общении. Сочувственное цитирование со ссылками.

20. Знаки неблагодарности. Девальвация благодарений. Пассивное и активное выражение благодарности.

21. Монологичная речь и перебивание. Прием «Дать себя перебить».

22. Дезинформация и сокрытие информации. Прием противостояния «Активная гласность».

23. Повышение психологического давления. Отличие от стихийной эскалации.

24. Ориентировка при «получении» конфликтогена для решения вопроса мягче или жестче реагировать

25. Стратегия и тактика коммуникативного поведения.

Задания 3-го типа

Типовое задание № 1¹.

В приведенной конфликтной ситуации определить:

- участников конфликта;
- чувства участников конфликта;
- потребности участников конфликта;
- объект конфликта.

Рабочие одного из цехов предприятия неоднократно заявляли о не-удовлетворительных условиях труда, высказывали опасения за свое здоровье (в цеху не уделялось должного внимания обеспечению безопасности труда). Им уже более трех месяцев не выплачивали заработную плату. Два дня назад с одним из рабочих на производстве произошел несчастный случай. Это переполнило чашу терпения рабочих. Они отказались от работы и пригласили на собрание руководство предприятия...

Предложить пути выхода из сложившейся конфликтной ситуации.

Типовое задание № 2².

Проанализируйте приведенный далее отрывок из художественного произведения по следующей схеме:

- сущность конфликта, испытываемого персонажем;
- противоречие, приводящее к конфликту;
- тип конфликта;
- вид психологической защиты;
- как психологическая защита трансформирует конфликт или способствует его разрешению.

¹ Изменяется только описание ситуации конфликта.

² Изменяется содержание отрывка для анализа. Используются известные художественные произведения.

Обратите внимание на то, что в приведенном отрывке может отмечаться не один, а несколько конфликтов или действие нескольких видов психологических защит; конфликт может отмечаться у одного или у нескольких из персонажей.

(Старая няня рассказывает о том, что произошло с родителями после гибели их любимой дочери, упавшей с пони.)

(Отец) ... схватил ружье, побежал и пристрелил этого бедного пони, а я, клянусь Богом, думала: он пристрелит и себя. Я совсем было растерялась: мисс Скарлетт (мать) лежит в обмороке, все соседи по дому бегают... А когда мисс Скарлетт пришла в себя, я подумала: слава тебе, Господи, теперь они хоть утешат друг дружку. Да только как она пришла в себя, кинулась в комнату, где он сидел, и говорит: «Отдайте мне моего ребенка, вы убили ее»... Мисс Скарлетт обозвала его убийцем – зачем он позволил деточке прыгать так высоко. А он сказал, что мисс Скарлетт плевать было на Бонни (погибшую дочь) и на всех своих детей ей наплевать.

Задание № 3.

Необходимо самостоятельно «собрать» и описать минимум 3 конфликтные ситуации из собственной практики или опыта других людей.

а) В каждом примере Вам потребуется:

1. Описать, как протекал конфликт.
2. Кто или что явилось источником спора, ссоры, отрицательных эмоций?
3. Как инициатор объясняет причину своего недовольства, конфронтации?
4. Чем завершился конфликт, как вела себя каждая из сторон и почему именно так, а не иначе?

б) Предложите собственный вариант высказываний и поведения, которые послужили бы профилактическими мерами в каждой из описанных Вами конфликтных ситуаций.

Задание № 4.

Напишите краткую психологическую характеристику хорошо знакомого человека (не менее 10 личностных черт). Подготовьте психологические рекомендации, предписывающие наиболее разумные способы общения с ним.

Задание № 5.

При распределении премии начальник не выделил ее одному из подчиненных. Оснований для депремирования не было. На вопрос подчиненного руководитель не смог объяснить причины, сказал только: «Это я вас учу».

Определите природу конфликта, опираясь на формулу конфликта. Ответ аргументируйте.

Задание № 6.

Руководитель принял на работу специалиста, который должен работать в подчинении у его заместителя. Прием на работу не был согласован с заместителем. Вскоре проявилась неспособность принятого работника выполнять свои обязанности. Заместитель служебной запиской докладывает об этом руководителю...

Вопрос. В чем может заключаться причина потенциального конфликта? Спрогнозируйте развитие и последствия конфликта.

Задание № 7.

Заполните таблицу, указав причины возникновения конфликтных ситуаций в зависимости от типов межличностных отношений в коллективе:

Типы межличностных отношений	Причины возникновения конфликтных ситуаций	Пример
Организационно-управленческие		
Коммуникативные		
Психологические		

Задание № 8.

Заполните таблицу, указав причины возникновения конфликтных ситуаций в зависимости от типов межличностных отношений в коллективе:

Типы межличностных отношений	Причины возникновения конфликтных ситуаций	Пример
Правовые		
Коммуникативные		
Нравственные		

Задание № 9.

Заполните таблицу, указав причины возникновения конфликтных ситуаций в зависимости от типов межличностных отношений в коллективе:

Типы межличностных отношений	Причины возникновения конфликтных ситуаций	Пример
Финансовые (материальные)		
Оценочные		
Межнациональные		

Задание № 10.

Найти достоинства или нейтрально охарактеризовать поведение «проблемных» клиентов.

Проблемная формулировка	Нейтральная формулировка
«Тормоз»	
«Истеричная»	
«Хамка»	
«Агрессор»	
«Профессор»	
«Зануда»	
«Психологический садист»	

Задание № 11.

Определите формулу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации.

Беседуя с претендентом на вакантную должность, руководитель дает обещание в дальнейшем повысить его в должности.

Вновь принятый с воодушевлением приступает к работе, проявляя высокую работоспособность и добросовестность. Руководство постоянно увеличивает нагрузку, не прибавляя зарплату и не повышая в должности. Спустя некоторое время работник начинает проявлять признаки недовольства... Назревает конфликт.

Задание № 12.

Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации. Начальник сообщает подчиненному, что в следующем месяце отправляет его на курсы повышения квалификации. Подчиненный отказывается, ссылаясь на то, что до пенсии ему осталось полтора года.

Задание № 13.

Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации. Работник, достигший пенсионного возраста, жалуется начальнику, что мастер выживает его с работы. Мастер клянется, что ни

малейшего повода для этого не дает. Работник же продолжает жаловаться.

Задание № 14.

Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации. Начальник участка дает задание рабочему. Тот отказывается, мотивируя свой отказ тем, что эта работа требует более высокого разряда и добавляя при этом, что ему уже пять лет не повышают разряд.

Задание № 15.

Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации. На совещании один из подчиненных, не выдержав нажима руководителя, в полусмешливой форме обратил на этот нажим внимание. Руководитель не нашелся, что сказать, но после этого случая стал действовать еще более жестко, особенно в отношении «шутника».

Задание № 16.

Заполните таблицу, указав какой стиль (тактику) разрешения конфликта целесообразно применить в следующих случаях, а также преимущества и недостатки каждого стиля:

Условия, в которых развивается конфликт	Тактика поведения	Преимущества данного стиля	Недостатки данного стиля
Сугубо деловые взаимоотношения, достаточно авторитарная власть			
Стороны способны выслушать друг друга, установлены прочные взаимоотношения			
Обе стороны имеют одинаково убедительные аргументы; удовлетворение желания одной из сторон имеет для нее не слишком большое значение			
Одна из сторон знает, что не может решить вопрос в свою пользу, обладает малой властью			
Предмет разногласия не важен для одной из сторон или не особенно ее волнует; желание сохранить добрые отношения			

Задание № 17.

Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказываемые претензии за оскорбление. Между ними возникает конфликт.

Вопрос. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию. Спрогнозируйте развитие и последствия конфликта.

Задание № 18.

Вы начальник отдела. В отделе напряженная обстановка, срываются сроки выполнения работ. Не хватает сотрудников. Выезжая в командировку, вы случайно встречаете свою подчиненную — молодую женщину, которая уже две недели находится на больничном. Но вы находите ее в полном здравии. Она кого-то с нетерпением встречает в аэропорту.

Вопрос. В чем может заключаться причина потенциального конфликта? Спрогнозируйте развитие и последствия конфликта.

Задание № 19.

В ответ на критику со стороны подчиненного, прозвучавшую на служебном совещании, начальник начал придирается к нему по мелочам и усилил контроль за его служебной деятельностью.

Вопрос. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию. Спрогнозируйте развитие и последствия конфликта.