

Подписано электронной подписью:

Вержицкий Данил Григорьевич

Должность: Директор КГПИ ФГБОУ ВО «КемГУ»

Дата и время: 2024-04-24 00:00:00

471086fad29a3b30e244e728abc3661ab35c9d50210dcf0e75e03a5b6fdf6436

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение

высшего образования

«Кемеровский государственный университет»

Кузбасский гуманитарно-педагогический институт

(Наименование филиала, где реализуется данная дисциплина)

Факультет психологии и педагогики

УТВЕРЖДАЮ

Декан ФПП

_____ Л. Я. Лозован

«29» марта 2024 г.

Рабочая программа дисциплины

Б1.Б.13 Психология конфликта

Код, название дисциплины

Специальность

37.05.02 Психология служебной деятельности

Специализация

Морально-психологическое обеспечение служебной деятельности

Программа специалитета

Квалификация выпускника

Психолог

Форма обучения

Очная, очно-заочная

Год набора 2019

Новокузнецк, 2024

Лист внесения изменений
В РПД Б1.Б.13 Психология конфликта

(код по учебному плану, название дисциплины)

Сведения об утверждении:

утверждена Ученым советом факультета психологии и педагогики
(протокол Ученого совета факультета № 8 от 29.03.2024 г.)

для ОПОП 2019 года набора на 2024 / 2025 учебный год
по специальности 37.05.02 Психология служебной деятельности

специализация / «Морально-психологическое обеспечение служебной деятельности»

Одобрена на заседании методической комиссии факультета психологии и педагогики
протокол методической комиссии факультета № 5 от 20.03.2024 г.)

Одобрена на заседании обеспечивающей кафедры психологии и общей педагогики
протокол № 7 от 14.03.2024 г.

Алонцева А.И. /
(Ф. И.О. зав. кафедрой)

(Подпись)

Оглавление

1. Цель дисциплины	4
1.1 Формируемые компетенции	4
1.2 Индикаторы достижения компетенций	4
1.3 Знания, умения, навыки (ЗУВ) по дисциплине	6
2. Объём и трудоёмкость дисциплины по видам учебных занятий. Формы промежуточной аттестации.....	7
3. Учебно-тематический план и содержание дисциплины.	8
3.1 Учебно-тематический план	8
3.2 Содержание занятий по видам учебной работы	11
4. Порядок оценивания успеваемости и сформированности компетенций обучающегося в текущей и промежуточной аттестации	16
5. Материально-техническое, программное и учебно-методическое обеспечение дисциплины	16
5.1 Учебная литература	17
5.2 Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины.....	18
5.3 Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы	18
6. Иные сведения и (или) материалы	19
6.1 Примерные темы письменных учебных работ.....	19
6.2 Примерные вопросы и задания / задачи для промежуточной аттестации	27

1. Цель дисциплины

В результате освоения данной дисциплины у обучающегося должны быть сформированы компетенции основной профессиональной образовательной программы специалитета (далее - ОПОП): ОК-5, ПК-11, ПК-14, ПК-18.

Содержание компетенций как планируемых результатов обучения по дисциплине см. таблицы 1 и 2.

1.1 Формируемые компетенции

Таблица 1 - Формируемые дисциплиной компетенции

Наименование вида компетенции	Код и название компетенции
общекультурные	ОК-5 - способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, культурные, конфессиональные различия, предупреждать и конструктивно разрешать конфликтные ситуации в процессе профессиональной деятельности
профессиональные	ПК-11 - способность изучать психологический климат, анализировать формы организации взаимодействия в служебных коллективах, проводить работу с целью создания и поддержания психологического климата, способствующего оптимизации служебной деятельности
	ПК-14 - способность разрабатывать и реализовывать программы, направленные на предупреждение нарушений и отклонений в социальном и личностном статусе, психическом развитии сотрудников, военнослужащих и иных лиц, рисков асоциального поведения, профессиональных рисков, профессиональной деформации
	ПК-18 - способность консультировать должностных лиц по психологическим проблемам, связанным с организацией служебной деятельности личного состава, формированием и поддержанием в служебных (учебных) коллективах благоприятного психологического климата

1.2 Индикаторы достижения компетенций

Таблица 2 – Дисциплины и практики, формирующие компетенции данной дисциплины

Код и название компетенции	Дисциплины и практики, формирующие компетенцию ОПОП
ОК-5 - способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, культурные, конфессиональные различия, предупреждать и	Б1.Б.13 Психология конфликта Б1.Б.30 Введение в профессиональную деятельность Б1.Б.37 Судебная психология Б1.Б.41 Этнопсихология Б2.Б.02(П) Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности

Код и название компетенции	Дисциплины и практики, формирующие компетенцию ОПОП
конструктивно разрешать конфликтные ситуации в процессе профессиональной деятельности	Б2.Б.03(Пд) Преддипломная Б3.Б.02(Д) Выпускная квалификационная работа
ПК-11 - способность изучать психологический климат, анализировать формы организации взаимодействия в служебных коллективах, проводить работу с целью создания и поддержания психологического климата, способствующего оптимизации служебной деятельности	Б1.Б.13 Психология конфликта Б1.Б.15 Психология общения и переговоров Б1.В.04 Социально-психологические закономерности межличностного и межгруппового взаимодействия Б1.В.07 Организационная психология в условиях служебной деятельности Б2.Б.01(У) Практика по получению первичных профессиональных умений, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности Б2.Б.02(П) Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности Б2.Б.03(Пд) Преддипломная Б3.Б.02(Д) Выпускная квалификационная работа
ПК-14 - способность разрабатывать и реализовывать программы, направленные на предупреждение нарушений и отклонений в социальном и личностном статусе, психическом развитии сотрудников, военнослужащих и иных лиц, рисков асоциального поведения, профессиональных рисков, профессиональной деформации	Б1.Б.13 Психология конфликта Б1.Б.34 Пенитенциарная психология Б1.В.01 Методы профилактики профессиональной деформации личности субъектов служебной деятельности Б1.В.08 Тренинговые технологии в работе психолога служебной деятельности Б1.В.08.02 Тренинг личностного роста Б1.В.08.04 Технология группового тренинга Б1.В.14 Психология агрессивного поведения субъектов служебной деятельности Б1.В.ДВ.02.01 Психология девиантного и аддиктивного поведения Б1.В.ДВ.02.02 Базовые теории и методы психотерапии Б1.В.ДВ.05.01 Психология безопасности Б1.В.ДВ.05.02 Информационная безопасность в служебной деятельности Б2.Б.02(П) Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности Б2.Б.03(Пд) Преддипломная Б3.Б.02(Д) Выпускная квалификационная работа
ПК-18 - способность консультировать должностных лиц по психологическим	Б1.Б.10 Психологическое консультирование Б1.Б.13 Психология конфликта Б1.В.01 Методы профилактики профессиональной деформации личности субъектов служебной деятельности

Код и название компетенции	Дисциплины и практики, формирующие компетенцию ОПОП
проблемам, связанным с организацией служебной деятельности личного состава, формированием и поддержанием в служебных (учебных) коллективах благоприятного психологического климата	Б1.В.02 Психология управления в служебной деятельности Б1.В.07 Организационная психология в условиях служебной деятельности Б1.В.11 Культура речи в условиях служебной деятельности Б2.Б.02(П) Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности Б2.Б.03(Пд) Преддипломная Б3.Б.02(Д) Выпускная квалификационная работа

1.3 Знания, умения, навыки (ЗУВ) по дисциплине

Таблица 3 – Знания, умения, навыки, формируемые дисциплиной

Код и название компетенции	Знания, умения, навыки (ЗУВ), формируемые дисциплиной
ОК-5 - способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, культурные, конфессиональные различия, предупреждать и конструктивно разрешать конфликтные ситуации в процессе профессиональной деятельности	Знать: – основы социально и профессионального взаимодействия Уметь: – предупреждать и конструктивно разрешать конфликтные ситуации в процессе профессиональной деятельности – толерантно воспринимать социальные, культурные, конфессиональные различия – разрешать конфликтные ситуации Владеть: – навыками эффективного взаимодействия – навыками толерантного поведения в служебном коллективе и с гражданами в соответствии с нормами служебного и общего взаимодействия
ПК-11 - способность изучать психологический климат, анализировать формы организации взаимодействия в служебных коллективах, проводить работу с целью создания и поддержания психологического климата, способствующего оптимизации служебной деятельности	Знать: – особенности взаимодействия в трудовых коллективах: кооперация, сотрудничество, конкуренция, соперничество, компромисс; – формы работы, направленные на поддержание психологического климата, способствующего оптимизации служебной деятельности. Уметь: – диагностировать виды взаимодействия в служебных коллективах; Владеть: – навыком анализа форм взаимодействия в трудовых коллективах и поддержания психологического климата,

Код и название компетенции	Знания, умения, навыки (ЗУВ), формируемые дисциплиной
	способствующего оптимизации служебной деятельности
ПК-14 - способность разрабатывать и реализовывать программы, направленные на предупреждение нарушений и отклонений в социальном и личностном статусе, психическом развитии сотрудников, военнослужащих и иных лиц, рисков асоциального поведения, профессиональных рисков, профессиональной деформации	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – этапы разработки программы, направленной на предупреждение нарушений и отклонений в социальном и личностном статусе, психическом развитии сотрудников, военнослужащих и иных лиц; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – разрабатывать программы, направленные на предупреждение нарушений и отклонений в социальном и личностном статусе, психическом развитии сотрудников, военнослужащих и иных лиц; <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> – навыками разработки и реализации программ, направленных на предупреждение нарушений и отклонений в социальном и личностном статусе, профессиональной деформации
ПК-18 - способность консультировать должностных лиц по психологическим проблемам, связанным с организацией служебной деятельности личного состава, формированием и поддержанием в служебных (учебных) коллективах благоприятного психологического климата	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – условия необходимые для формирования и поддержания благоприятного психологического климата; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – осуществлять консультирование по психологическим проблемам, поддержанию благоприятного психологического климата <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> – навыками анализа психологического состояния людей – приемами психологического консультирования должностных лиц по психологическим проблемам, связанным с организацией служебной деятельности личного состава, формированием и поддержанием в служебных (учебных) коллективах благоприятного психологического климата

2. Объем и трудоёмкость дисциплины по видам учебных занятий.

Формы промежуточной аттестации.

Таблица 4 – Объем и трудоёмкость дисциплины по видам учебных занятий

Общая трудоёмкость и виды учебной работы по дисциплине, проводимые в разных формах	Объём часов по формам обучения	
	ОФО	ОЗФО
1 Общая трудоёмкость дисциплины	108	108
2 Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) (всего)	54	24
Аудиторная работа (всего):	54	24

в том числе:		
лекции	18	2
практические занятия, семинары	36	22
практикумы		
лабораторные работы		
в интерактивной форме	10	8
в электронной форме		
Внеаудиторная работа (всего):		
в том числе, индивидуальная работа обучающихся с преподавателем		
подготовка курсовой работы /контактная работа		
групповая, индивидуальная консультация и иные виды учебной деятельности, предусматривающие групповую или индивидуальную работу обучающихся с преподавателем)		
творческая работа (эссе)		
3 Самостоятельная работа обучающихся (всего)	54	84
4 Промежуточная аттестация обучающегося: зачет	в 5 семестре зачет	в 7 семестре зачет

3. Учебно-тематический план и содержание дисциплины.

3.1 Учебно-тематический план

Таблица 5 - Учебно-тематический план очной формы обучения

№ п/п	Разделы и темы дисциплины по занятиям	Общая трудоемкость (всего час.)	Трудоемкость занятий (час.)						Формы текущего контроля и промежуточной аттестации успеваемости
			ОФО			ОЗФО			
			Аудиторные занятия	СРС	СРС	Аудиторные занятия		СРС	
						лекц.	практ.		
Семестр 5			Семестр 7						
	1. Конфликт как предмет изучения в психологии	36	6	12	18	1	8	26	Тест 1
1.1	Методологические основы и история проблемы конструктивного разрешения конфликтных ситуаций	7	2	2	3	1	1	6	
1.2	Теоретические подходы к изучению конфликтов	5	-	2	3	-	1	5	

№ п/п	Разделы и темы дисциплины по занятиям	Общая трудоемкость (всего часов)	Трудоемкость занятий (час.)						Формы текущего контроля и промежуточной аттестации успеваемости
			ОФО			ОЗФО			
			Аудиторные занятия		СРС	Аудиторные занятия		СРС	
			лекц.	практ.		лекц.	практ.		
Семестр 5			Семестр 7						
1.3	Причины и структура конфликтов и конфликтных ситуаций.	7	2	2	3	-	2	4	Выполнение кейс-заданий
1.4	Виды и формулы механизмов конфликтного взаимодействия	5	-	2	3	-	1	4	Выполнение кейс-заданий
1.5	Динамика конфликтного взаимодействия	7	2	2	3	-	2	3	Выполнение кейс-заданий
1.6	Стратегии поведения в конфликтных ситуациях	5	-	2	3	-	1	4	Отчет по результатам самодиагностики
	2. Виды конфликтов в служебных коллективах, ведущие к нарушению в социальном и личностном статусе	36	6	12	18	1	8	30	Тест 2
2.1	Внутриличностный конфликт	11	2	2	6	-	2	10	
2.2	Межличностный конфликт	12	2	4	6	1	2	10	Выполнение кейс-заданий
2.3	Групповые конфликты	14	2	6	6	-	4	11	Выполнение кейс-заданий

№ п/п	Разделы и темы дисциплины по занятиям	Общая трудоёмкость (всего часов)	Трудоемкость занятий (час.)						Формы текущего контроля и промежуточной аттестации успеваемости
			ОФО			ОЗФО			
			Аудиторные занятия		СРС	Аудиторные занятия		СРС	
			лекц.	практ.		лекц.	практ.		
Семестр 5			Семестр 7						
3	Предупреждение и управление конфликтными формами взаимодействия в служебных коллективах	30	6	12	18	-	6	28	Тест 3
3.1	Предупреждение конфликтных ситуаций в процессе профессиональной деятельности	8	2	2	4	-	1	5	Решение ситуац. заданий
3.2	Диагностика конфликтных видов взаимодействия в трудовых коллективах	10	2	4	4	-	2	7	Защита, программы эмпирического изучения конфликтов,
3.3	Программы, направленные на предупреждение нарушений и отклонений в социальном и личностном статусе сотрудников	9	2	2	5	-	2	6	Защита индивидуального задания
3.4	Подходы к консультированию должностных лиц по психологическим проблемам и поддержанием благоприятного психологического климата в служебных коллективах	9	-	4	5	-	1	8	Защита рефератов, разбор консульт. случаев
5	Промежуточная аттестация - зачет								ИТОГОВЫЙ ТЕСТ зачет,
	Всего:	108	18	36	54	2	22	84	

3.2 Содержание занятий по видам учебной работы

Таблица 6 – Содержание дисциплины

№ п/п	Наименование раздела, темы дисциплины	Содержание занятия
Семестр 5		
<i>Содержание лекционного курса</i>		
1	1. Конфликт как предмет изучения конфликтологии	
1.1	Занятие 1. Методологические основы и история проблемы конструктивного разрешения конфликтных ситуаций	Введение в психологию конфликта: объект, предмет, цель, задачи, принципы, основные направления, отрасли науки. Основные теоретические подходы, обеспечивающие сбор данных о конфликте: структурно-функциональный, процессуально-динамический, типологизации, прогностический. Методы и основные понятия психологии конфликта. Предпосылки формирования и становления науки о конфликте: этапы развития, социология и психология конфликта, современные направления и тенденции.
1.3	Занятие 2. Причины и структура конфликтов и конфликтных ситуаций	Признаки конфликта и конфликтной ситуации. Причины возникновения конфликтов: общие и частные; объективные и субъективные. Функции и последствия конфликтов. Границы и структура конфликтов. Владение способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, культурные, конфессиональные различия, предупреждать и конструктивно разрешать конфликтные ситуации в процессе профессиональной деятельности.
1.5	Занятие 3. Динамика конфликтного взаимодействия	Особенности развития, этапы и фазы конфликтного взаимодействия в служебных коллективах. Владение способностью консультировать должностных лиц по психологическим проблемам, связанным с организацией служебной деятельности личного состава, формированием и поддержанием в служебных (учебных) коллективах благоприятного психологического климата в ситуации конфликтного взаимодействия.
1.6	Занятие 4. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях	Модели поведения личности в конфликтном взаимодействии в служебных коллективах: кооперация, сотрудничество, конкуренция, компромисс. Стратегии поведения, способствующие оптимизации служебной деятельности. Типы конфликтных личностей: демонстративного, ригидного типа, неуправляемого и сверхточного типа, личность «бесконфликтного» типа
2. Виды конфликтов в служебных коллективах, ведущие к нарушению в		

№ п/п	Наименование раздела, темы дисциплины	Содержание занятия
<i>социальном и личностном статусе</i>		
2.1	Занятие 5. Внутриличностный конфликт	Классификации конфликтов. Основные типы конфликтов, их влияние на основных участников и социальное окружение. Общая характеристика внутриличностного конфликта. Типы внутриличностных конфликтов, причины, последствия, влияние на социальный и личностный статус конфликтанта. Условия предупреждения внутриличностных конфликтов, их проявление в профессиональной деятельности
2.2	Занятие 6. Межличностный конфликт	Понятие, особенности, виды; содержательный и психологический аспекты, причины межличностных конфликтов, их проявления в профессиональной деятельности, влияние на социальный и личностный статус участников конфликта..
2.3	Занятие 7. Групповые конфликты	Конфликты между личностью и группой, межгрупповые конфликты: особенности, виды, особенности их формирования и развития; организационные, трудовые, инновационные, национальные и др.; причины, механизмы возникновения, формы проявления, влияние на состояние личности, профессиональную деятельность. Овладение способностью изучать психологический климат, анализировать формы организации взаимодействия в служебных коллективах, проводить работу с целью создания и поддержания психологического климата, способствующего оптимизации служебной деятельности.
<i>3. Предупреждение и управление конфликтными формами взаимодействия в служебных коллективах</i>		
3.1	Занятие 8. Предупреждение конфликтных ситуаций в процессе профессиональной деятельности	Понятие управления конфликтом: прогнозирование, предупреждение, стимулирование, регулирование, и разрешение конфликтного взаимодействия. Динамика конфликта и содержание управления ими в процессе профессиональной деятельности. Пути предупреждения и источники прогнозирования конфликтов. Этапы регулирования конфликтов и предпосылки, формы, способы разрешения конфликтных ситуаций. Завершение конфликта. Переговорный процесс как способ разрешения конфликта. Этапы переговоров и роль посредника в переговорном процессе. Технологии стратегий и тактик в переговорах. Приемы и правила управления эмоциями в процессе разрешения конфликта с целью поддержания благоприятного психологического климата в служебных коллективах.
3.2	Занятие 9. Диагностика конфликтных видов	Диагностика конфликтов: цель, экспериментальные методы. Игровые процедуры в диагностике конфликтов. Системно-ситуационный анализ, математическое моделирование в экспериментальном изучении конфликтов.

№ п/п	Наименование раздела, темы дисциплины	Содержание занятия
	взаимодействия в трудовых коллективах	Личностные тесты и методы диагностики конфликтного взаимодействия. Карты конфликтов
3.3	Занятие 10. Программы, направленные на предупреждение нарушений и отклонений в социальном и личностном статусе сотрудников	Структура программ, направленных на предупреждение и разрешение конфликтного взаимодействия; предупреждение рисков асоциального поведения, поддержание благоприятного психологического климата в служебном коллективе. Овладение способностью разрабатывать и реализовывать программы, направленные на предупреждение нарушений и отклонений в социальном и личностном статусе, психическом развитии сотрудников, военнослужащих и иных лиц, рисков асоциального поведения, профессиональных рисков, профессиональной деформации.
<i>Содержание практических занятий</i>		
	1. Конфликт как предмет изучения психологии	
1.1	Тема 1. Методологические основы и история проблемы конструктивного разрешения конфликтных ситуаций	Семинар в форме круглого стола. Прослушивание докладов, обсуждение - Социология конфликта: равновесная и конфликтная модель общества, конфликтный функционализм (идеи Спенсера, Дюркгейма, Маркса, Зиммеля, Козера, Дарендорфа, Боулдинга). -- Теоретико-игровое исследование конфликта и в рамках психологии организации. СРС: заполнение таблицы «История изучения конфликтов»:
1.2	Тема 2. Теоретические подходы к изучению конфликтов	Семинар в форме круглого стола: Обсуждение вопросов: психологический, этологический, поведенческий, социометрический, транзактный подходы в изучении конфликтов. Современные проблемы развития психологии конфликта. Выполнение практических заданий на уточнение основных понятий курса (конфликт, его признаки, субъекты конфликтного взаимодействия). СРС: подготовить краткий видео отрывок, содержащий конфликт, проанализировать признаки конфликтного взаимодействия
1.3	Занятие 3. Причины и структура конфликтных ситуаций	Практическое занятие. Выполнение практических ситуационных задач на определение: а) причин конфликтов, б) структурных элементов конфликтов. СРС: в микрогруппах подготовить сценку конфликтного взаимодействия, анализ его причин и структуры
1.4	Занятие 4. Виды	Практическое занятие: Формулы конфликтов (А,В,С), их

№ п/п	Наименование раздела, темы дисциплины	Содержание занятия
	и формулы механизмов конфликтного взаимодействия	составляющие, правила разрешения. Понятие и виды конфликтогенов. Выполнение практических заданий.
1.5	Занятие 5. Динамика конфликтного взаимодействия)	Практическое занятие. Анализ конфликтных ситуаций, направленных на: выявление динамика конфликта: этапа, фазы, возможности его разрешения.
1.6	Занятие 6. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях	Практическое занятие. Диагностика конфликтности личности, стратегий поведения в конфликте (опросник Томаса). СРС: Написание заключения, разработка рекомендаций.
2. Виды конфликтов в служебных коллективах, ведущие к нарушению в социальном и личностном статусе		
2.1	Занятие 7. Внутриличностный и межличностный конфликты	Практическое занятие в форме деловой и дидактической игр. Деловая игра «Внутриличностный конфликт», ее анализ. Дидактическая игра «Фрустрирующие ситуации», их роль в конфликтном взаимодействии. СРС: Анализ внутриличностных конфликтных ситуаций, связанных с выполнением профессиональной деятельности (выполнение кейс-заданий). Или анализ подготовленных студентами роликов из интернета, иллюстрирующих внутриличностные конфликты в служебной деятельности..
2.2	Занятие 8-9. Межличностный конфликт.	Семинарско-практ. занятие: Обсуждение вопросов: - основные причины межличностных конфликтов; - специфика межличностных конфликтов в сфере служебной деятельности; - какие особенности личности конфликтантов способствуют остроте межличностного конфликтного взаимодействия» Разбор и решение конфликтных ситуаций в процессе профессиональной деятельности, разработанных студентами. СРС: подготовка кейс-заданий для анализа групповых конфликтов в служебной деятельности (межэтнических, религиозных, этических, вертикальных, горизонтальных).
2.3	Занятие 10-13. Групповые конфликты	Обсуждение вопросов: причины и специфика групповых конфликтов в служебных коллективах. Решение кейс-ситуаций по теме занятия. Анализ конфликтной ситуации в фильме Э. Рязанова «Гараж». Просмотр и анализ подготовленных студентами роликов из Интернета, иллюстрирующих межэтнические, межрелигиозные,.

№ п/п	Наименование раздела, темы дисциплины	Содержание занятия
		<p>групповые конфликты в служебных коллективах (горизонтальные, вертикальные).</p> <p>Обсуждение вопросов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - В чем специфика этнических, религиозных конфликтов., в том числе в служебных коллективах - В чем специфика вертикальных, горизонтальных конфликтов - Роль СМИ в развитии групповых конфликтов. - специфика межпоколенных конфликтов.
		<p>3.Предупреждение и управление конфликтными формами взаимодействия в служебных коллективах</p>
3.1	<p>Занятие 14.</p> <p>Предупреждение конфликтных ситуаций в процессе профессиональной деятельности</p>	<p>Практическое занятие. Вопросы для рассмотрения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Понятия прогнозирования, предупреждения, урегулирования конфликтов. 2.Правила предупреждения и улаживания конфликтов 2. Примирительные процедуры при разрешении конфликтов и споров в организации <p>Выполнение практических заданий и кейсов. СРС: подбор методик диагностики конфликтного взаимодействия в коллективе.</p>
3.2	<p>Занятия 15-16.</p> <p>Диагностика конфликтных видов взаимодействия в трудовых коллективах</p>	<p>Практические занятия:</p> <p>Проектирование и защита программы диагностики конфликтных видов взаимодействия:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) представителей трудового коллектива, у которых не складываются отношения с руководителем; 2) 2х сотрудников, которые не разговаривают более 2х месяцев; 3) сотрудника, которого «травят» в коллективе; 4) сотрудника, которому приходится терпеть придирки начальника; 5) молодого специалиста, у которого не складываются отношения с коллегами; 6) 2х сотрудников одного отдела/подразделения, которые никак не могут найти общий язык; 7) претендента на вакантную должность психолога организации; 8) представителей служебного коллектива, которые открыто выражают недовольство своими коллегами; 10) сотрудники 2х структурных подразделений, конкурирующие между собой. <p>СРС: подготовка конспекта научной статьи, посвященной экспериментальному изучению конфликтов в сфере будущей профессиональной деятельности (индивидуальное задание)</p>
3.3	<p>Занятие 17.</p> <p>Программы,</p>	<p>Практическое занятие:</p> <p>Защита индивидуальных заданий (конспекта научных статей),</p>

№ п/п	Наименование раздела, темы дисциплины	Содержание занятия
	направленные на предупреждение нарушений и отклонений в социальном и личностном статусе сотрудников	разработка в подгруппах программ направленных на предупреждение нарушений в социальном и личностном статусе в результате конфликтного взаимодействия (на основе представленных исследований)
3.4	Занятие 15-16. Подходы к консультированию должностных лиц по психологическим проблемам и поддержанию в служебных коллективах благоприятного психологического климата	Практическое занятие: - анализ кейс-ситуации, катрирование конфликта в ходе консультации; - защита рефератов; - подведение итогов изучения дисциплины.
Промежуточная аттестация - <i>зачет</i>		

4.Порядок оценивания успеваемости и сформированности компетенций обучающегося в текущей и промежуточной аттестации

Для положительной оценки по результатам освоения дисциплины обучающемуся необходимо выполнить все установленные виды учебной работы. Оценка результатов работы обучающегося в баллах (по видам) приведена в нижеследующей таблице.

Таблица - Шкала и показатели оценивания результатов учебной работы обучающихся по видам в балльно-рейтинговой системе (БРС)

Учебная работа (виды)	Сумма баллов	Виды и результаты учебной работы	Оценка в аттестации (шкала и показатели оценивания)	Баллы
Текущая учебная работа ОФО				
ОФО Текущая учебная работа в семестре (посещение занятий по расписанию и выполнение заданий)	80 (100% /баллов приведенной шкалы)	Лекционные занятия (9 занятий)	1 балл посещение 1 лекционного занятия	1 - 16
		Практические занятия (18 занятия).	2 балл - посещение 1 практического занятия и выполнение работы на 51-65% 3 балла – посещение 1 занятия и существенный вклад на занятии в работу всей группы, самостоятельность и выполнение работы на 85,1-100%	32- 48
		Итоговый тест	18 баллов (51 - 65% правильных ответов) 22 балла (66 - 84% правильных ответов)	18-36

			36 баллов (85 - 100% правильных ответов)	
Итого по текущей работе в семестре				51 - 100
Текущая учебная работа ОЗФО				
ОЗФО Текущая учебная работа в семестре (выполнение самостоятельных конспектов, теста)	80 (100% / баллов приведенной шкалы)	Конспекты тем: 5 темы (рукописные).	2 балла - раскрытие темы на 51-65% 3 балла раскрытие темы на 66 - 85% 4 балла раскрытие темы на 86 - 100%	8 - 16
		Практические занятия (7 занятий).	4 баллов - посещение 1 практического занятия и выполнение работы на 51-65% 8 баллов – посещение 1 занятия и существенный вклад на занятии в работу группы, самостоятельность и выполнение работы на 66 -100%	24-48
		Итоговый тест	19 баллов (51 - 65% правильных ответов) 28 баллов (66 - 85% правильных ответов) 36 баллов (86 - 100% правильных ответов)	19-36
Итого по текущей работе в семестре				51 - 100
Промежуточная аттестация				
Промежуточная аттестация (зачет)	20 (100% /баллов приведенной шкалы)	Вопрос	10 баллов (пороговое значение) 20 баллов (максимальное значение)	10-20
		Решение практико-ориентированного задания	10 баллов (пороговое значение) 20 баллов (максимальное значение)	10-20
Итого по промежуточной аттестации (зачет)				20-40
Суммарная оценка по дисциплине: Сумма баллов текущей и промежуточной аттестации				51 – 100 б.

В промежуточной аттестации оценка выставляется в ведомость в 100-балльной шкале и в буквенном эквиваленте (см. нижеследующую таблицу)

Таблица – Соотнесение 100-балльной шкалы и буквенного эквивалента оценки

Сумма набранных баллов	Уровни освоения дисциплины и компетенций	Экзамен		Зачет
		Оценка	Буквенный эквивалент	Буквенный эквивалент
86 - 100	Продвинутый	5	отлично	Зачтено
66 - 85	Повышенный	4	хорошо	
51 - 65	Пороговый	3	удовлетворительно	
0 - 50	Первый	2	неудовлетворительно	Не зачтено

5. Материально-техническое, программное и учебно-методическое обеспечение дисциплины

5.1 Учебная литература

Основная учебная литература

1. Кашапов, М. М. Психология конфликта [Электронный ресурс]: учебник и практикум для вузов / М. М. Кашапов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 206 с. — ISBN 978-5-534-07133-7. — Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/437155>

Дополнительная учебная литература

1. Каменская, В. Г. Психология конфликта. Психологическая защита и мотивации в структуре конфликта [Электронный ресурс]: учебное пособие для специалитета и

магистратуры / В. Г. Каменская. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 150 с. — (Авторский учебник). — ISBN 978-5-534-05670-9. — Режим доступа:<https://urait.ru/bcode/441562>

2. Цветков, В.Л. Психология конфликта. От теории к практике [Электронный ресурс]: учеб. пособие для студентов вузов/ В.Л. Цветков. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. - 183 с. - ISBN 978-5-238-02360-1. - Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1028645>

3. Хасан, Б. И. Конструктивная психология конфликта [Электронный ресурс]: учебное пособие / Б. И. Хасан. — 2-е изд., стер. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 204 с. — (Авторский учебник). — ISBN 978-5-534-06474-2. — Режим доступа:<https://urait.ru/bcode/438366>

5.2 Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины.

Учебные занятия по дисциплине проводятся в учебных аудиториях НФИ КемГУ:

№ п/п	Наименование помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом, в том числе помещения для самостоятельной работы	Адрес (местоположение) помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом
1.	305 Учебная аудитория (мультимедийная) для проведения: - занятий лекционного типа; - занятий семинарского (практического) типа; - групповых и индивидуальных консультаций; - текущего контроля и промежуточной аттестации. Специализированная (учебная) мебель: доска маркерно-меловая, кафедра, столы, стулья. Оборудование: <i>стационарное</i> - компьютер преподавателя, проектор, экран, колонки; <i>переносное</i> - Web-камера. Используемое программное обеспечение: MSWindows (Microsoft Imagine Premium 3 year по сублицензионному договору № 1212/KMP от 12.12.2018 г. до 12.12.2021 г.), LibreOffice (свободно распространяемое ПО), антивирусное ПО ESET Endpoint Security, лицензия №EAV-0267348511 до 30.12.2022 г.; Mozilla Firefox (свободно распространяемое ПО), Google Chrome (свободно распространяемое ПО), Opera (свободно распространяемое ПО), Foxit Reader (свободно распространяемое ПО), WinDjView (свободно распространяемое ПО), Яндекс.Браузер (отечественное свободно распространяемое ПО). Интернет с обеспечением доступа в ЭИОС.	654027, Кемеровская область - Кузбасс, г. Новокузнецк, пр-кт Пионерский, д.13, пом. 2

5.3 Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Перечень СПБД и ИСС по дисциплине

Библиотечная система ExLibris – избранные публикации по психологии: статьи, главы из книг, учебников, хрестоматии и методическая литература. Режим доступа <http://www.psychology-online.net/310/>

База профессиональных данных «Мир психологии» –Режим доступа: <http://psychology.net.ru/>

Единое окно доступа к образовательным ресурсам – свободный доступ к интегральному каталогу образовательных интернет-ресурсов и к электронной библиотеке

учебно-методических материалов для общего и профессионального образования (Психология). Режим доступа: http://window.edu.ru/catalog/?p_rubr=2.2.77.2

Научная электронная библиотека - www.elibrary.ru База данных статей из области психологии.

Soc.Lib.ru. – материалы по социологии, психологии и управлению. Сайт предназначен исключительно для научно-исследовательских целей, информирования общественности о научных разработках специалистов и прогрессивного развития мировой гуманитарной науки. Режим доступа <http://soc.lib.ru/>

6.Иные сведения и (или) материалы

6.1 Примерные темы письменных учебных работ

Темы рефератов

1. История проблемы конфликта в сфере служебной деятельности.
2. Конфликт как феномен профессионального и социального взаимодействия.
3. Виды социальных конфликтов в служебной деятельности, причины их возникновения.
4. Причины, источники и способы разрешения супружеских конфликтов, возможность их влияния на профессиональную деятельность.
5. Эмоции в конфликте и способы их саморегуляции.
6. Власть и манипуляции в конфликте.
7. Насилие в конфликтах, его природа и последствия.
8. Способы регуляции деловых конфликтов в организации
9. Негативные и позитивные последствия деловых конфликтов в организации.
10. Межпоколенные конфликты, специфика и проблема управления ими в сфере профессиональной деятельности.
11. Межличностные конфликты в служебной деятельности, подходы к их разрешению.
12. Стилль руководства и конфликтное взаимодействие.
13. Доминантность и специфика конфликтов.
14. Моббинг как организационный конфликт, способы его разрешения.
15. Истоки конфликтности молодых специалистов.
16. Формы проявления и способы разрешения внутриличностных конфликтов.
17. Типы конфликтных личностей и способы бесконфликтного взаимодействия с ними.
18. Национальный характер и трудности взаимодействия, приводящие к конфликту.
19. Виды и особенности политических конфликтов. Истоки современных политических конфликтов, их влияние на климат в организации.
20. Поддержание сотрудничества как универсальный способ предотвращения конфликтов.
21. Изучение конфликтов в отечественной науке. Направление конструктивизма в психологии конфликта.
22. Взаимосвязь групповых интересов с возникновением и развитием конфликтов.
23. Влияние конфликтов на нравственный и социально-психологический климат в коллективе.
24. Социально-трудовые конфликты: формы проявления, предупреждение, урегулирование.

25. Тактика разрешения конфликта
26. Половозрастная специфика конфликта.
27. Конфликтная компетентность: ее диагностика, развитие
28. Предупреждение и разрешение внутриличностных конфликтов.
29. Межгрупповые конфликты в служебном коллективе.
30. Современные подходы в исследовательской практике конфликтов.

Тема реферата выбирается и утверждается у преподавателя в начале семестра, в группе темы рефератов не должны повторяться. Возможна изменение или уточнение темы с согласия преподавателя. Реферат защищается либо в течение семестра (при изучении соответствующей темы), либо в конце семестра на итоговом занятии. Оформление реферата осуществляется в соответствии с требованиями к письменным работам студентов. При отсутствии ссылок на используемые источники реферат не допускается к защите.

**Требования к индивидуальному заданию по теме
«Диагностика и анализ конфликтных видов взаимодействия в сфере профессиональной деятельности»**

Программа диагностического обследования

Составьте и кратко представьте программу психологического обследования (по выбору):

- 1) представителей трудового коллектива, у которых не складываются отношения с руководителем;
- 2) 2х сотрудников, которые не разговаривают более 2х месяцев;
- 3) сотрудника, которого «травят» в коллективе;
- 4) сотрудника, которому приходится терпеть придирки начальника;
- 5) молодого специалиста, у которого не складываются отношения с коллегами;
- 6) 2х сотрудников одного отдела/подразделения, которые никак не могут найти общий язык;
- 7) претендента на вакантную должность психолога организации;
- 8) представителей служебного коллектива, которые открыто выражают недовольство своими коллегами;
- 9) служащих более старшего поколения и молодых сотрудников»
- 10) сотрудники 2х структурных подразделений, конкурирующие между собой

Программа должна соответствовать следующей структуре и содержать:

1. Название программы
2. Актуальность, теоретические основания, основные понятия
3. Адресат (на ком реализуется)
4. Цель, задачи
5. Условия реализации
6. Методы диагностического обследования
7. Перечень блоков методик, название методик, с указанием автора, источника (можно оформить в виде таблицы).

Программа оформляется в соответствии с требованиями к оформлению письменных работ студентов.

Требования к составлению конспекта научной статьи

Конспект научной статьи должен быть посвящен экспериментальному изучению конфликтов в сфере будущей профессиональной деятельности. По материалам прочитанной статьи, опубликованной в психологическом журнале и содержащей описание эмпирического исследования, воссоздать программу, которая легла в его основу. Для этого ответить на вопросы:

- 1) Какую проблему решают авторы с помощью данного исследования?
- 2) В чем ее новизна и актуальность?
- 3) Каковы цель и задачи исследования?
- 4) Какого рода конфликт изучается исследователями?
- 5) Что является предметом изучения?
- 6) Какие методы и методики используются для его исследования?
- 7) Определить ключевые понятия исследования дать их определение, теоретическую интерпретацию.
- 8) Указать авторов статьи, название, источник.

Программа оформляется в соответствии с требованиями к оформлению письменных работ студентов.

Тесты текущего контроля

Тест 1 по разделу «Конфликт как предмет изучения психологии»

1. Междисциплинарная область научного исследования конфликтов различного уровня называется

- | | |
|---------------------------|-------------------------|
| а) конфликтологией | в) философией конфликта |
| б) социальной психологией | г) социологией |

2. К субъектам конфликта относятся:

- | | |
|------------------------|------------------|
| а) отдельные личности; | в) группы людей; |
| б) инциденты; | г) организации |

3. Участника конфликтной ситуации, имеющего убеждения, аргументы, которые противоположны, отличны от ваших, называют

4. Автор одной из первых работ по теории конфликта «Социология конфликта»

- | | |
|---------------|-----------------|
| а) Л. Козер | в) Р. Дарендорф |
| б) Г. Зиммель | г) К. Булдинг |

5. Теория «конфликтной модели общества» принадлежит:

- | | |
|----------------|------------------|
| а) К. Марксу | в) Р. Дарендорфу |
| б) В.И. Ленину | г) Т. Парсонсу |

6. По мнению К. Маркса, решение конфликтов содержится:

- а) в примирении сторон
- б) в объединении противоборствующих сторон
- в) в социальной революции
- г) в проявлении «инстинкта любви»

7. Предметом конфликтологии являются:

- а) конфликты;

- б) закономерности и механизмы возникновения конфликтов, а также принципы и технологии управления ими;
- в) любые столкновения;
- г) законы противоборства субъектов социального взаимодействия.

8. Необходимым и достаточным условием возникновения конфликта между субъектами социального взаимодействия являются:

- а) наличие у них противоположных суждений или мотивов и желание хотя бы одного из них одержать победу над другим;
- б) наличие у них противоположно направленных мотивов или суждений, а также состояние противоборства между ними;
- в) наличие у них противоположно направленных мотивов и открытые заявления о своих требованиях;
- г) наличие противоположных интересов у каждого из них и отсутствие возможностей по их реализации.

9. Конфликтная ситуация – это:

- а) этап развития конфликта;
- б) причина конфликта;
- в) процесс противоборства между субъектами социального взаимодействия, направленный на выяснение отношений;
- г) накопившие противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для противоборства между ними;
- д) случайные столкновения интересов субъектов социального взаимодействия.

10. В качестве универсального признака конфликта выделяют:

- а) биполярность
- б) адаптивность
- в) активность
- г) ситуативность.

11. Толчок для реализации конфликта:

- а) инцидент;
- б) напряженность;
- в) ссора;
- г) недовольство.

12. Причина конфликта – это:

- а) противоположные мотивы субъектов социального взаимодействия;
- б) то из-за чего возникает конфликт;
- в) явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и в определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия вызывают его.

13. Конфликтогены – это:

- а) слова, действия (или бездействия), которые могут привести к конфликту;
- б) проявления конфликта;
- в) причины конфликта, обусловленные социальным статусом личности;
- г) состояния личности, которые наступают после разрешения конфликта.

8. Острое негативное переживание, вызванное затянувшейся борьбой, затрагивающей внутренний мир человека, отражающей противоречивые связи с социальной средой и задерживающей принятие решения, называется:

- а) внутриличностным конфликтом;
- б) организационным конфликтом;
- в) межличностным конфликтом;
- г) деловым конфликтом.

9. К внутриличностным конфликтам человека не относится:

- а) мотивационный конфликт;
- б) нравственный конфликт;
- в) конфликт нереализованного желания;
- г) ролевой конфликт;
- д) конфликт адекватной самооценки.

10. В качестве положительного последствия внутриличностного конфликта выделяют:

- а) делает личность внутренне богаче, ярче и полноценнее.
- б) дает личности ощущение полноты жизни;
- в) способствует мобилизации ресурсов личности.

11. Впервые описал внутриличностный конфликт:

- а) К. Левин;
- б) З. Фрейд;
- в) Р. Дарендорф;
- г) Г. Зиммель

12. Мотивы личности следует рассматривать как:

- а) последствие конфликта;
- б) повод к конфликту;
- в) субъективный элемент конфликта;
- г) причину конфликта.

13. Столкновение противоположно направленных, несовместимых друг с другом тенденций во взаимоотношениях индивидов, связанное с отрицательными эмоциональными переживаниями, называется

- а) межличностным конфликтом;
- б) деловым конфликтом;
- в) внутриличностным конфликтом;
- г) организационным конфликтом

14. В том случае, если личность займет позицию, отличную от позиции группы, то может возникнуть конфликт:

- а) межличностный;
- б) внутриличностный;
- в) групповой;
- г) между личностью и группой.

15. Решение проблемы, выводящее коллектив на более эффективный уровень функционирования, характерно для :

- а) деструктивных конфликтов;
- б) прогрессивных конфликтов;
- в) конструктивных конфликтов;
- г) адаптивных конфликтов.

Тест 3 по разделу «Предупреждение и управление конфликтными формами взаимодействия в служебных коллективах»

1. Способ поведения оппонента в конфликте, состоящий в попытке уйти из конфликта при минимуме затрат – это:

- а) избегание;
- б) уступка;
- в) компромисс;
- г) капитуляция.

2. Выделяют следующие способы разрешения конфликтов:

- а) административные;
- б) социальные;
- в) педагогические;
- г) авторитарные.

3. Стили поведения сторон в конфликте – это:

- а) вытеснение, регрессия, замещение, избегание;
- б) проекция, идентификация, конфронтация, компромисс;
- в) сотрудничество, избегание, конфронтация, компромисс;
- г) избегание, сотрудничество, идентификация, компромисс.

4. Под управлением конфликтом понимается:

- а) целенаправленное воздействие на процесс конфликта, обеспечивающее решение социально значимых задач;
- б) постоянное воздействие на процесс конфликта, обеспечивающее его разрешение;
- в) воздействие на процесс конфликта, обеспечивающее решение его задач.

5. Основной позитивный метод разрешения конфликтов это:

- а) спор;
- б) соперничество;
- в) рефлексия;
- г) переговоры.

6. Наиболее перспективно предупреждение конфликтов на этапе:

- а) развития открытого конфликта;
- б) возникновения и развития конфликтной ситуации;
- в) начала открытого конфликтного взаимодействия.

7. Движущей силой любой конфликтной ситуации является:

- а) повод;
- б) цель;
- в) наличие зрителей;
- г) наличие стресса.

8. Предпосылками разрешения конфликта являются:

- а) достаточная зрелость конфликта, потребность субъектов конфликта в его разрешении, наличие необходимых ресурсов и средств для разрешения конфликта;
- б) достаточная зрелость конфликта, высокий авторитет одной из конфликтующих сторон;
- в) наличие необходимых ресурсов и средств для разрешения конфликта, потребность субъектов конфликта в его разрешении, коллективная форма деятельности;
- г) авторитет одной из конфликтующих сторон, коллективная форма деятельности, лидерство в группе;

д) стиль руководства, высокий авторитет одной из конфликтующих сторон, коллективная форма деятельности.

9. Управление конфликтом, как сложный процесс, включает следующие виды деятельности:

- | | |
|-------------------------------|------------------------------|
| а) прогнозирование конфликта; | г) предупреждение конфликта; |
| б) разрешение конфликта; | д) все ответы верны. |
| в) регулирование конфликта; | |

10. Какие виды деятельности по управлению конфликтом адекватны на этапе возникновения и развития конфликтной ситуации:

- а) прогнозирование и предупреждение (стимулирование);
б) прогнозирование, предупреждение (стимулирование) и регулирование;
в) только прогнозирование;
г) только предупреждение (стимулирование); д) только регулирование.

11. Основная линия поведения оппонента на заключительном этапе конфликта, получила название

- | | |
|-----------------------------------|----------------------------|
| а) роль в конфликте; | в) тактикой ведения спора; |
| б) стратегия выхода из конфликта; | г) ситуации разрешения. |

12. Принятие точки зрения другой стороны, но не до конца, а до определенной степени – это:

- | | |
|-----------------|---------------------|
| а) компромисс; | в) уклонение; |
| б) сглаживание; | г) решение проблемы |

13. Формальный повод, необходимый для начала явного противоборства:

- | | |
|---------------|----------------|
| а) резидент; | в) сам клиент; |
| б) прецедент; | г) инцидент |

14. Обязательным условием стимулирования конфликта в организации является:

- а) наличие противоречия;
б) готовность коллектива конфликтному выступлению;
в) готовность руководителя в конфликтному выступлению коллектива;
д) готовность руководителя к конструктивному управлению конфликтом.

15. Стратегия разрешения конфликта, предполагающая примирение сторон без разрешения противоречия получила название:

- | | |
|------------------------------|----------------------|
| а) уступки (приспособления); | в) сотрудничества |
| б) компромисса; | г) уход (избегание). |

6.2 Примерные вопросы и задания / задачи для промежуточной аттестации

Таблица 9 - Примерные теоретические вопросы и практические задания к зачету

Разделы и темы	Примерные теоретические вопросы	Примерные практические задания
Конфликт как предмет изучения в психологии		
1.1 Методологические основы и история проблемы конструктивного разрешения конфликтных ситуаций. 1.2 Теоретические подходы к изучению конфликтов	1. Основные этапы становления психологии конфликта как области научного знания. 2. История становления конфликтологии в России 3. Психологическое направление в развитии конфликтологии 4. Диалектический подход в конфликтологии (Г. Зиммель, Р. Дарендорф) 5. Конфликтология как самостоятельная наука, ее место в системе наук. 6. Объект и предмет конфликтологии, методологические принципы в раскрытии сущности конфликта. 7. Цель, задачи, функции конфликтологии, актуальные направления ее развития 8. Основные идеи Л. Козера и Г. Зиммеля на природу конфликт.	Задание 1. Выберите вариант ответа: Конфликтология – наука: а) о причинах, динамике социальных конфликтов, путях их предупреждения и разрешения; б) о механизмах и моделях межличностного взаимодействия; в) о технологиях и механизмах политической конкуренции. Задание 2. Опишите профессиональные ситуации, в которых актуализируется конфликтологическая компетентность. Задание 3. Напишите небольшое эссе на тему «Бесконфликтный коллектив: реальность или утопия» Задание 4. Предложите любую ситуацию конфликта в служебном коллективе и выделите универсальные признаки, доказывающие что это конфликт.
1.3 Причины и структура конфликтов и конфликтных ситуаций. 1.4 Виды и формулы механизмов конфликтного взаимодействия 1.5 Динамика конфликтного взаимодействия 1.6 Стратегии	9. Понятие конфликта и конфликтной ситуации, ее участников. 10. Формулы механизмов конфликтов, его границы. 11. Негативные и позитивные последствия конфликтов. 12. Общие причины конфликта. 13. Роль и место конфликта	Задание 5. Приведите примеры конфликтов, развивающихся по формулам А, Б, В, обозначьте его участников, границы и этап развития, сделайте прогноз разрешения. Задание 6. Выберите вариант ответа: Возможность беспредметного конфликта а) как таковая исключается; б) в ряде случаев реализуется;

<p>поведения в конфликтных ситуациях.</p>	<p>в жизни человека, в существовании и развитии социальных и служебных коллективах.</p> <p>14. Основные понятия психологии конфликта, современная трактовка понятия конфликта, его универсальные признаки</p> <p>15. Динамика конфликта: понятие, этапы, фазы развития конфликта, возможности его разрешения.</p> <p>16. Структура конфликта</p> <p>Стили поведения в конфликте</p> <p>17. Основные модели поведения в конфликтном взаимодействии</p>	<p>в) потенциально присутствует в любом конфликте.</p> <p>Задание 7. Сравните понятия «конфликт» и «конкуренция» - это понятия-синонимы или нет. Всякая ли конкуренция принимает форму обоюдоострого конфликта?</p> <p>Задание 8. Приведите примеры (не менее 3) негативных и позитивных последствий конфликтов в служебном коллективе.</p> <p>Задание 9. Приведите пример конфликта, перечислите его структурные компоненты.</p> <p>Задание 10. Рассмотрите конфликтную ситуацию, определите этап и фазу развития конфликта. Оцените возможность его разрешения.</p> <p>Задание 11. <i>Выберите вариант ответа:</i> Стратегия поведения в конфликте, которая делает из оппонентов партнеров:</p> <p>а) выиграть – выиграть; б) выиграть – проиграть; в) уход от конфликта; г) подавление конфликта</p> <p>Задание 12. <i>Превратите примеры «Вы-утверждений» в более мягкие и эффективные «Я-утверждения»:</i></p> <p>а) Почему Вы всегда меня перебиваете? б) Вы не уважаете меня. Вы никогда не вспоминаете о моем дне рождения. в) Вы никогда не делаете того, что хочу я. вы всегда принимаете решение самостоятельно. г) Что Вы на меня орете</p>
<p>2. Виды конфликтов в служебных коллективах, ведущие к нарушению в социальном и личностном статусе</p>		

<p>2.1 Внутриличностный конфликт</p>	<p>18. Понятие внутриличностного конфликта, суть взглядов психологов на его природу. 19. Виды и последствия внутриличностных конфликтов, способы работы с ними у сотрудников служебных коллективов. 20. Проблема классификации конфликтов, основные виды конфликтов.</p>	<p>Задание 13. Определите вид конфликта, причину, предложите способ преодоления конфликтной ситуации. Сотрудницу, имеющую маленького ребенка, руководитель просит поработать сверхурочно, объясняя, что работа срочная и справиться с ней может только она. Задание 14. Приведите пример внутриличностного конфликта из собственной жизни, определите его тип, причины, способ разрешения.</p>
<p>2.2 Межличностный конфликт</p>	<p>21. Причины и виды межличностных конфликтов в служебных коллективах. 22. Взаимосвязь межличностных, внутриличностных, групповых конфликтов в служебных коллективах.</p>	<p>Задание 15. Определите вид конфликта, причину, предложите способ преодоления конфликтной ситуации. Начальник подразделения покритиковал сослуживца по чисто производственным вопросам. После работы, как обычно, они возвращались вместе домой, т.к. жили по соседству. Начальник заметил, что служебные замечания сослуживец воспринял как личную обиду и желание то ли подсесть, то ли дискредитировать его. Задание 16. Приведите пример межличностного конфликта и покажите какие факторы были определяющими при выборе специфики ролевого поведения.</p>
<p>2.3 Групповые конфликты</p>	<p>23. Групповые конфликты: понятие, специфика, виды. 24. Межгрупповые конфликты: суть, способы разрешения. 25. Организационные</p>	<p>Задание 17. Разработайте рекомендации для авторитарного руководителя бесконфликтного управления служебным коллективом. Задание 18. Приведите пример</p>

	<p>конфликты: сущность, виды, источники возникновения.</p> <p>26. Понятие социального конфликта, его виды, последствия.</p> <p>27. Конфликты между личностью и группой: причины, виды, способы регулирования.</p> <p>28. Роль коллектива в преодолении группового конфликта</p>	<p>группового конфликта, в котором противоборствующие стороны отличались бы друг от друга количественными и качественными показателями.</p>
--	---	---

3.Предупреждение и управление конфликтными формами взаимодействия в служебных коллективах		
<p>3.1 Предупреждение конфликтных ситуаций в процессе профессиональной деятельности</p>	<p>29. Основные технологии регулирования конфликта 30. Принципы управления конфликтом в служебном коллективе 31. Методы управления конфликтом 32. Прогнозирование и стимулирование конфликта: способы, условия, последствия. 33.Работа по профилактике конфликта, нарушения в личностном и социальном статусе сотрудника служебного коллектива. 34. Способы профилактики, управления и разрешения конфликтов в служебных коллективах. 34. Основные модели поведения в переговорном процессе, их характеристика 35. Правила проведения переговорной процедуры при конфликте в служебном коллективе 36. Технологии эффективного общения в конфликте в служебном коллективе</p>	<p>Задание 19. «Лучше всего обходит ловушки тот, кто умеет их расставлять». О каких участниках конфликта идет речь? Задание 20. Напишите небольшое эссе «Факторы-детерминанты благоприятного исхода конфликта в служебном коллективе». Задание 21О чем говорит максима: «Умный человек знает, как выйти из трудного положения, а мудрый в него не попадает»? Задание 22. Напишите небольшое эссе на тему «Посредник и конфликт», в котором представьте основные трудности роли посредника, наиболее оптимальные способы реализации этой роли Задание 23.Разработайте основные направления работы по предупреждению нарушения социального статуса нового начальника служебного коллектива, назначенного вместо человека, успешно проработавшего на этом месте более 10 лет.</p>
<p>3.2 Диагностика конфликтных видов взаимодействия в трудовых коллективах 3.3 Программы, направленные на предупреждение нарушений в социальном и личностном статусе сотрудников 3.4 Подходы к</p>	<p>37. Методы изучения конфликтов. 38. Личностные методы изучения конфликтов 39..Экспериментальные методы изучения конфликтов 40.0Суть системно-ситуационного анализа конфликта 41. Качественные методы</p>	<p>Задание 24. Какие методы разрешения конфликта в коллективе вы постарались бы использовать прежде всего? Задание 25. Как вы считаете можно ли при исследовании конфликта ограничиться методом наблюдения? Почему? Задание 26. Укажите, какие методики вы применили бы в следующих конфликтных</p>

<p>консультированию должностных лиц по психологическим проблемам и поддержанию благоприятного психологического климата в служебных коллективах</p>	<p>изучения конфликтов 42. Особенности диагностики организационных конфликтов 43. Планирование экспериментального изучения конфликтов 44. Работа с результатами исследования конфликтов 45. Возможности использования метода составления карты конфликта в процессе консультирования</p>	<p><i>ситуациях:</i> а) Гражданка А. все время конфликтует с гражданкой В, что сказывается на их непосредственной работе. б) вас пригласили в организацию в качестве конфликтолога, т.к. новый руководитель никак не найдет общий язык с группой подчиненных. Наиболее остро у него складываются отношения с Ивановым и руководитель подозревает, что именно Иванов инициатор конфликта; в) Начальник крайне низко оценил работу своего сотрудника В. Тот думал о том, чтобы уволиться, перейти в другой отдел или обжаловать решение начальника. В итоге он выбрал последний вариант и обратился с жалобой в выше стоящую организацию.</p>
--	--	---

Итоговый тест по курсу

1. Укажите, что является предметом конфликтологии:

- а) изучение природы, причин, механизмов действия конфликтов в обществе;
- б) изучение природы, причин, механизмов функционирования конфликтов в обществе;
- в) разработка технологий выявления, отслеживания, урегулирования или разрешения конфликтов;
- г) все ответы верны.

2. Кто автор идеи, что конфликты являются неустранимой частью социальной жизни:

- а) Г. Зиммель;
- б) К. Маркс;
- в) Г. Гегель;
- г) Н. Макиавели

3. Третья сторона в конфликте, участвующая в конструктивном обсуждении проблемы, в ходе которого окончательное решение остается за участниками конфликта, называется:

- а) оппонент;
- б) посредник;
- в) субъект конфликта;
- г) противник.

4. Конфликтная ситуация – это:

- а) этап развития конфликта;
- б) причина конфликта;

- а) вертикальные;
- б) иерархические;
- в) высшие;
- г) низшие.

17. Способ поведения оппонента в конфликте, состоящий в попытке уйти из конфликта при минимуме затрат – это:

- а) избегание;
- б) уступка;
- в) компромисс;
- г) капитуляция.

18. Острое негативное переживание, вызванное затянувшейся борьбой, затрагивающей внутренний мир человека, отражающей противоречивые связи с социальной средой и задерживающей принятие решения, называется:

- а) внутриличностным конфликтом;
- б) организационным конфликтом;
- в) межличностным конфликтом;
- г) деловым конфликтом.

19. Выделяют следующие способы разрешения конфликтов:

- а) административные;
- б) социальные;
- в) педагогические;
- г) авторитарные.

20. К внутриличностным конфликтам человека не относится:

- а) мотивационный конфликт;
- б) нравственный конфликт;
- в) конфликт нереализованного желания;
- г) ролевой конфликт;
- д) конфликт адекватной самооценки.

21. В качестве положительного последствие внутриличностного конфликта выделяют:

- а) делает личность внутренне богаче, ярче и полноценнее.
- б) дает личности ощущение полноты жизни;
- в) способствует мобилизации ресурсов личности.

22. Стили поведения сторон в конфликте – это:

- а) вытеснение, регрессия, замещение, избегание;
- б) проекция, идентификация, конфронтация, компромисс;
- в) сотрудничество, избегание, конфронтация, компромисс;
- г) избегание, сотрудничество, идентификация, компромисс.

23. Под управлением конфликтом понимается:

а) целенаправленное воздействие на процесс конфликта, обеспечивающее решение социально значимых задач;

- б) постоянное воздействие на процесс конфликта, обеспечивающее его разрешение;
- в) воздействие на процесс конфликта, обеспечивающее решение его задач.

24. Основной позитивный метод разрешения конфликтов это:

- а) спор;
- б) соперничество;
- в) рефлексия;
- г) переговоры.

25. Наиболее перспективно предупреждение конфликтов на этапе:

- а) развития открытого конфликта;
- б) возникновения и развития конфликтной ситуации;
- в) начала открытого конфликтного взаимодействия.

26. Движущей силой любой конфликтной ситуации является:

- а) повод;
- б) цель;
- в) наличие зрителей;
- г) наличие стресса.

27. Предпосылками разрешения конфликта являются:

а) достаточная зрелость конфликта, потребность субъектов конфликта в его разрешении, наличие необходимых ресурсов и средств для разрешения конфликта;

б) достаточная зрелость конфликта, высокий авторитет одной из конфликтующих сторон;

в) наличие необходимых ресурсов и средств для разрешения конфликта, потребность субъектов конфликта в его разрешении, коллективная форма деятельности;

г) авторитет одной из конфликтующих сторон, коллективная форма деятельности, лидерство в группе;

д) стиль руководства, высокий авторитет одной из конфликтующих сторон, коллективная форма деятельности.

28. Управление конфликтом, как сложный процесс, включает следующие виды деятельности:

а) прогнозирование конфликта;

г) предупреждение конфликта;

б) разрешение конфликта;

д) все ответы верны.

в) регулирование конфликта;

29. Какие виды деятельности по управлению конфликтом адекватны на этапе возникновения и развития конфликтной ситуации:

а) прогнозирование и предупреждение (стимулирование);

б) прогнозирование, предупреждение (стимулирование) и регулирование;

в) только прогнозирование;

г) только предупреждение (стимулирование);

д) только регулирование.

30. Основная линия поведения оппонента на заключительном этапе конфликта, получила название

а) роль в конфликте;

в) тактикой ведения спора;

б) стратегия выхода из конфликта;

г) ситуации разрешения.

31. К этапам разрешения конфликтной ситуации не относят:

а) изучение мотивов, целей;

в) определение истинной причины;

б) установление участников;

г) сохранение эмоциональной

стабильности.

32. Впервые описал внутриличностный конфликт:

а) К. Левин;

в) Р. Дарендорф

б) З. Фрейд;

г) Г. Зиммель

33. Принятие точки зрения другой стороны, но не до конца, а до определенной степени – это:

а) компромисс;

в) уклонение;

б) сглаживание;

г) решение проблемы.

34. Мотивы личности следует рассматривать как:

а) последствие конфликта;

в) субъективный элемент конфликта

б) повод к конфликту;

г) причину конфликта.

35. Формальный повод, необходимый для начала явного противоборства:

а) резидент;

в) сам клиент;

б) прецедент;

г) инцидент

36. Столкновение противоположно направленных, несовместимых друг с другом тенденций во взаимоотношениях индивидов, связанное с отрицательными эмоциональными переживаниями, называется

- а) межличностным конфликтом;
- б) деловым конфликтом;
- в) внутриличностным конфликтом;
- г) организационным конфликтом

37. В том случае, если личность займет позицию, отличную от позиции группы, то может возникнуть конфликт:

- а) межличностный;
- б) внутриличностный;
- в) групповой;
- г) между личностью и группой.

38. Решение проблемы, выводящее коллектив на более эффективный уровень функционирования, характерно для :

- а) деструктивных конфликтов;
- б) прогрессивных конфликтов;
- в) конструктивных конфликтов;
- г) адаптивных конфликтов.

39. Обязательным условием стимулирования конфликта в организации является:

- а) наличие противоречия;
- б) готовность коллектива конфликтному выступлению;
- в) готовность руководителя в конфликтному выступлению коллектива;
- д) готовность руководителя к конструктивному управлению конфликтом.

40. Стратегия разрешения конфликта, предполагающая примирение сторон без разрешения противоречия получила название:

- а) уступки (приспособления);
- б) компромисса;
- в) сотрудничества
- г) уход (избегание).

Составитель: Вержицкая Е. Н. канд. психол. наук, доцент каф. ПиОП