

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Искаков Ирлан Жангазыевич Автономная некоммерческая организация высшего образования

Должность: Ректор

«**Университет при Межпарламентской Ассамблее ЕвразЭС**»

Дата подписания: 27.10.2022 14:58:08

Уникальный программный ключ:

a748d5b672796bd7b37612bb23a3449357804892a0d120774ea9def3ef7a2bc0

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

### Психология конфликта

*(наименование дисциплины)*

Направление подготовки/Специальность 37.03.02 Конфликтология

Квалификация выпускника Бакалавр

Направленность (профиль) Конфликтология и медиация

2022 г.

## **1. Место дисциплины в структуре образовательной программы, входные требования для освоения дисциплины (при необходимости)**

Дисциплина «Психология конфликта» относится к дисциплинам обязательной части Блока 1 «Дисциплины (модули)» программы бакалавриата.

## **2. Объем дисциплины в зачетных единицах**

Объем дисциплины составляет 7 зачетных единиц.

## **3. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)**

### **Раздел 1. Психологическая традиция изучения конфликтов**

- 1.1. Интрапсихическая интерпретация
- 1.2. Ситуационные подходы
- 1.3. Конфликт как когнитивный феномен
- 1.4. Диалектика конфликта

### **Раздел 2. Виды конфликтов**

- 2.1. Личностные конфликты
- 2.2. Межличностные конфликты
- 2.3. Межгрупповые конфликты
- 2.4. Внутригрупповые конфликты

### **Раздел 3. Феноменология конфликтов**

- 3.1. Описание конфликта
- 3.2. Оценка ситуации
- 3.3. Выбор стратегии реагирования
- 3.4. Конфликтное взаимодействие

### **Раздел 4. Разрешение конфликтов**

- 4.1. Конфликтологическая традиция
- 4.2. Психологическая традиция
- 4.3. Посредничество в разрешении конфликта

### **Раздел 5. Эффективное поведение в конфликтах**

- 5.1. Самопознание и самоуправление
- 5.2. Манипуляции и работа с ними
- 5.3. Тренинги конструктивного взаимодействия

## **4. Методические рекомендации по организации изучения учебной дисциплины**

Изучение дисциплины включает контактную работу обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях в форме занятий различных типов в соответствии со спецификой дисциплины и самостоятельную работу обучающихся в объемах соответственно учебному плану. Контактная работа может проводиться с применением электронного обучения,

дистанционных образовательных технологий.

## **Теоретические занятия**

### ***Раздел 1. Психологическая традиция изучения конфликтов***

#### **Тема 1.1. Интрапсихическая интерпретация**

Модель конфликта, модель самореализации и модель согласованности – категории С.Мадди. Понимание конфликта в психоанализе («обреченность» на конфликт). Подход К.Хорни. Взгляд Э.Эриксона (психосоциальные стадии развития, кризисы).

#### **Тема 1.2. Ситуационные подходы**

Бихевиористский подход к конфликту (конфликтное поведение как ответ на ситуацию). Идеи социального научения. Эксперименты М.Дойча (1948-49) и М.Шерифа.

#### **Тема 1.3. Конфликт как когнитивный феномен**

Проблема субъективного отражения ситуации. Идеи К.Левина («теория поля»). Теория структурного баланса Ф.Хайдера.

#### **Тема 1.4. Диалектика конфликта**

Современные тенденции в подходе к конфликтам: конфликт как потенциал развития личности и ситуации.

### ***Раздел 2. Виды конфликтов***

#### **Тема 2.1. Личностные конфликты**

Конфликт как причина дезорганизации поведения человека (А.Р.Лурия). Мотивационные конфликты (выбор желаний). Когнитивные конфликты (столкновение представлений), теория когнитивного диссонанса Л.Фестингера. Ролевые конфликты. Внутриличностные противоречия (по А.И.Шпилову): мотивационный, нравственный, нереализованного желания, ролевой, адаптационный, конфликт неадекватной самооценки.

#### **Тема 2.2. Межличностные конфликты**

Психоаналитическая интерпретация. Взгляды М.Дойча (зависимость от контекста). Различные подходы к систематизации конфликтов.

#### **Тема 2.3. Межгрупповые конфликты**

Мотивационные подходы. Ситуационный подход. Когнитивные подходы.

#### **Тема 2.4. Внутригрупповые конфликты**

Актуальность исследования: деструкция внутригрупповых связей. Многосубъектность конфликта.

### ***Раздел 3. Феноменология конфликтов***

#### **Тема 3.1. Описание конфликта**

Категории проблемного поля описания конфликтов. «Конфликт» в обыденном сознании. Участники конфликта. Условия конфликта. Предмет конфликта. Действия участников конфликта. Исход (результат) конфликта.

### **Тема 3.2. Оценка ситуации**

Критические ситуации. Восприятие ситуации. Определение ситуации. Факторы «конфликтности» ситуации. Синтез ситуационного и личностного подходов.

### **Тема 3.3. Выбор стратегии реагирования**

Реакция человека на возникающие проблемы. Уход от конфликта. «Подавление» («борьба»). Диалог.

### **Тема 3.4. Конфликтное взаимодействие**

Мотивы и цели участников взаимодействия. Стратегии и тактики взаимодействия. Регуляторы конфликтного взаимодействия. Модели развития межличностной конфликтной ситуации.

## ***Раздел 4. Разрешение конфликтов***

### **Тема 4.1. Конфликтологическая традиция**

Становление практики управления конфликтами. Основные понятия. Работа с конфликтами. Участие третьей стороны в разрешении конфликтов. Риски конфликтологии.

### **Тема 4.2. Психологическая традиция**

Психотерапия (диалог с самим собой). Психологическое консультирование. Групповая психотерапевтическая работа. Взаимодействие психолога и клиента.

### **Тема 4.3. Посредничество в разрешении конфликта**

Принципы психологического посредничества. Процесс психологического посредничества.

## ***Раздел 5. Эффективное поведение в конфликтах***

### **Тема 5.1. Самопознание и самоуправление**

Характеристики личности, относящиеся к конфликтной проблематике. Изучение личности (наблюдения, самонаблюдения, тестирование).

### **Тема 5.2. Манипуляции и работа с ними**

Манипуляция в пространстве общения. Мастерская «Театр Карабаса-Барабаса».

### **Тема 5.3. Тренинги конструктивного взаимодействия**

Конструктивное поведение в различных ситуациях. Работа с конфликтогенами. Упражнения и алгоритмы эффективного взаимодействия.

## **Практические занятия**

### ***Занятие 1.***

Игра «Два лагеря».

***Вопрос для обсуждения в группе:*** Считаете ли Вы себя конфликтным человеком? Почему?

Сейчас нам предстоит разделить на два лагеря: первый – поднимите руку те, кто считает себя конфликтной личностью, во втором – те, кто считает себя неконфликтной личностью. Объединимся в группы и назовем первую группу – «Самой конфликтной», вторую – «Самой толерантной» в любом конфликте.

В течение 10 минут подумайте над вопросами:

1. Насколько уютно вы себя ощущаете в лагере конфликтных/неконфликтных людей?
2. Довольны ли вы тем, что находитесь именно в этой группе?
3. Какие плюсы и минусы вы видите в своем лагере и в себе, как его представителе?
4. С какими ситуациями легче справиться представителям вашего лагеря?
5. Какие три качества вы хотели бы позаимствовать у представителей противоположного лагеря?

### **Занятие 2.**

Упражнение. «Никто не знает...» (данное упражнение дает участникам возможность максимально раскрыться перед группой).

Студенты сидят в кругу. Вам нужно, бросая друг другу мяч, рассказать о себе что-то еще, о чем, не знают члены группы. «Никто не знает, что я...»

- «обычно веду себя в конфликте...»
- «боюсь в конфликте...»
- «я хочу в конфликте...»
- «я стремлюсь в конфликте»

### **Занятие 3**

Структура конфликта. Разбор ситуаций: «К вопросу о структуре конфликта»

**Ситуация 1.** Учитель резко отвечает директору после того, как он в очередной раз отчитал его в присутствии детей

**Ситуация 2.** В переполненном автобусе два пассажира возмущаются друг другом, выясняя, кто кому наступил на ногу

**Ситуация 3.** Студентка Светлана случайно услышала, как лучшая подруга обсуждает ее с однокурсницами. На следующий день на просьбу подруги помочь в выполнении домашней работы Светлана ответила отказом

- Чем различаются данные ситуации?
- В каких случаях причина конфликта скрытая, а каких явная?
- В каких случаях конфликт может носить затяжной. А в каких – кратковременный характер?
- Как развивается конфликт (быстро, медленно)

### **Занятие 4**

Динамика конфликтов. Упражнение «Мельница»

**Цель:** проживание участниками тренинга «мелких» конфликтных ситуаций, настройка на дальнейшую работу. Образовать два круга по типу карусели. Встать лицом друг к другу. Разыграем в парах маленькие диалоги-ситуации, которые я вам задам. Диалог длится 2 минуты. После каждого диалога внешний круг делает несколько шагов по часовой стрелке.

Ситуации для разыгрывания:

#### **Ситуация 1**

Находящиеся во внешнем круге играют роль контролеров автобуса, а находящиеся во внутреннем роль безбилетных пассажиров.

#### **Ситуация 2**

Внутренний круг – продавцы, которым нет дела до покупателей, а внешний – покупатели.

#### **Ситуация 3**

Внешний круг – начальник, застукавший опаздывающего подчиненного, а внутренний – подчиненный.

#### **Ситуация 4**

Внутренний круг – жилец, которого залил жилец сверху, внешний круг – сосед сверху.

**Обсуждение:** - Каковым было наиболее типичное поведение в различных ситуациях?

Почему?

- Каков характер переживаемых вами эмоций?

#### **Занятие 5**

Упражнение «Неконфликтная личность»

**Цель:** дать возможность проанализировать свои личностные качества и соотнести их с качествами «неконфликтной» личности, т.е. личности, способной к эффективному взаимодействию в различных ситуациях. Какую личность мы называем «неконфликтной»? личность, способную к эффективному взаимодействию в различных ситуациях

**Инструкция:** перед вами стоит задача выработать сообща перечень качеств личности, способной к эффективному межличностному взаимодействию, в том числе в конфликтных ситуациях. Разделимся на 4 микрогруппы. Обсудите и предложите не более 10 качеств личности, являющихся важными для эффективного межличностного общения. Зачитываем качества с обоснованием. Ведущий записывает на доске. Оценим степень сформированности каждого качества по 5 балльной системе (каждый у себя в тетради)

Вариант перечня качеств личности, важных для межличностного общения.

· *Эмпатия* – постижение эмоционального состояния, проникновение в переживания другого; в то же время – способность сказать другому о своем понимании и дать возможность подтвердить или опровергнуть эти представления.

· *Доброжелательность* – способность не только чувствовать, но и демонстрировать партнерам свое расположение, симпатию

· *Аутентичность* – естественность в отношениях, способность быть самими собой, не прятаться за масками в межличностном взаимодействии

· *Конкретность* – отказ от общих рассуждений, умение говорить в русле заданной темы, говорить о своих переживаниях, действиях, готовность однозначно отвечать на вопросы.

· *Инициативность* – склонность к деятельной позиции в отношениях с людьми, способность устанавливать контакты, не дожидаясь инициативы с другой стороны

· *Открытость* – способность открывать другим свой внутренний мир, твердая убежденность в том, что открытость способствует установлению здоровых и прочных отношений; открытость – это не обнаружение интимных секретов, она скорее означает искренность в обсуждаемом вопросе.

· *Умение слушать* – способность личности переключиться на другого человека, демонстрация ему своей заинтересованности обсуждаемым вопросом с учетом его позиции (предполагает владение методами активного слушания).

· *Тактичность* – соблюдение этических норм во взаимодействии

· *Конфронтация* – противостояние мнению другого человека с полным осознанием своей ответственности и заинтересованности, а в случае несходства мнений – готовность пойти на конфликт, но не с целью – испугать и покорить, а с надеждой на установление подлинных и искренних отношений.

· *Гибкость* – способность применять разнообразные стратегии при решении проблем.

#### **Занятие 5**

Упражнение на определение стратегии поведения в конфликте. Разделимся на 5 команд. Каждая получает карточку: Определим девиз каждого стиля?

1. Конкуренция – «Чтобы я победил, ты должен проиграть»
2. Приспособление – «Чтобы ты выиграл, я должен проиграть»
3. Компромисс – «Чтобы каждый из нас что-то выиграл, каждый из нас должен что-то проиграть»
4. Сотрудничество – «Чтобы выиграл я, ты должен тоже выиграть»
5. Уход – «Никто не выигрывает в конфликте, поэтому я ухожу от него!»

В течение 15 минут каждая подгруппа должна обсудить и подговорить в театрализованной форме конфликтную ситуацию, в которой демонстрируется данный вид поведения. Выступления.

#### ***Обсуждение после каждой ситуации:***

1. Соответствует ли данная ситуация заявленному девизу и стилю?
2. Как данный вид поведения в конфликте повлиял на эмоциональное состояние участников, на их чувства?
3. По каким причинам люди могут выбирать такой стиль поведения в конфликте?
4. Почему противоположная сторона себя так ведет? Чего она опасается?

### ***Занятие 6***

Упражнение на размышление стратегии поведения в конфликте.

Встать в круг, посмотреть внимательно друг на друга и опустить глаза вниз. После сигнала (хлопок в ладоши) все должны поднять головы и указать пальцем на одного из присутствующих. Если выбор произойдет – пара отходит в сторону. Это упражнение выполняется до тех пор, пока вся группа не разобьется на пары. Затем нужно договориться, кто в паре будет X, а кто Y. Затем – X должен занять место на стуле, а Y – встать перед ним. Сложите ладони ваших рук друг с другом. Ваша задача – зафиксировать свое внутреннее состояние во время упражнения. Итак, Y давит на ладони X, X – сопротивляется. Стоп, поменяйтесь местами и по команде повторите упражнение. Возвращаемся в круг.

***Обсуждение:*** Давайте поговорим о том, что вы чувствуете, когда другой человек давит на вас?

В конфликте люди чувствуют себя дискомфортно при давлении «словами», интонацией. Не удивительно, что многие из них пытаются избежать конфликта. Их девиз «Никто не выигрывает в конфликте, поэтому я ухожу от него!». Этот вид поведения так и называется – уход (избегание).

### ***Занятие 6***

Упражнение «Продолжи предложение»

Каждый участник кратко дополняет предложение: «Мои положительные качества, которые я могу предложить группе, это...», например, «Я, Елена, могу предложить группе свой опыт безконфликтного существования».

Тест «Критика и вы» Выберите один из вариантов ответов на каждый из предлагаемых ниже вопросов. Затем с помощью ключа проанализируйте свой выбор.

1. Считаете ли вы критику методом изживания недостатков в работе отдельных лиц или коллективов?

а) да, я считаю критику необходимым и нормальным элементом жизнедеятельности любого коллектива;

б) критика лишь осложняет отношения в коллективе, поэтому я ее не признаю;

в) критика допустима, но не следует преувеличивать ее роль и прибегать к ней часто.

2. Как вы относитесь к публичной критике?

а) считаю публичную критику действенной формой изживания недостатков;  
б) полагаю, что лучше высказать имеющиеся замечания человеку в кабинете, чем публично на людях;

в) предпочитаю «кулуарную критику», то есть критику «за глаза», в неслужебной обстановке, в полшутливой форме.

3. Можно ли, по-вашему, критиковать начальство?

а) да, конечно;

б) не следует подрывать авторитет руководителя, поэтому публично критиковать начальство недопустимо; в) можно, но крайне осторожно.

4. Как вы относитесь к самокритике?

а) стараюсь быть объективным к себе и «своей» службе и, если вижу недостатки, открыто признаю их сам, не дожидаясь, пока на них укажут другие;

б) обычно я знаю недостатки работы «своей» службы и моей лично, но не спешу себя критиковать;

в) критиковать себя ни к чему, так как охотников тебя поругать всегда хватает.

5. Высказывая критические замечания, стараетесь ли вы выражаться мягко, корректно, тактично, так, чтобы не задеть личность критикуемого?

а) да, разумеется;

б) нет, считаю, что чем сильнее задета личность критикуемого, тем лучше;

в) все зависит от этой самой «личности»: если она уж очень обидчива — учитываю это, а если нет — особо не церемонюсь.

6. Выступая с критическими замечаниями, стараетесь ли вы «подсластить пилюлю» указаниями на положительные моменты в деятельности объекта критики?

а) да, обычно стараюсь;

б) нет, не вижу в этом необходимости;

в) если плохо знаю критикуемого или мне известно, что он обидится, тогда стараюсь.

7. Дозируете ли вы объем критики, стараетесь ли соблюсти некую «меру критики»?

а) да, я стараюсь критиковать не более чем за один недостаток;

б) нет, обычно высказываю все, что, на мой взгляд, плохо в деятельности объекта критики;

в) стараюсь критиковать только по существу, не отвлекаясь на частности.

8. Вносите ли вы в ходе критического выступления какие-либо предложения для исправления положения или ограничиваетесь указанием на имеющиеся недостатки?

а) да, я считаю, что тот, кто критикует, должен что-то предложить, иначе он критиковать не в праве, поэтому и стараюсь внести какие-либо предложения;

б) нет, я полагаю, что главное — обнажить проблему, указать на недостаток, а как его устранить — дело критикуемой службы или других компетентных органов и специалистов;

в) как правило, предпочтительней конструктивная критика, но если даже и трудно что-либо предложить, все равно нельзя замалчивать недостатки.

9. Какова обычно ваша первая реакция на критику?

а) стремлюсь тут же ответить, сразу прошу слова или говорю с места;

б) переживаю молча, с обидой, от ответного выступления стараюсь уклониться;

в) обдумываю критику, выступать с ответом не спешу, но если настаивают, не отказываюсь.

10. Какое поведение характерно для вас при ответе на критику?

а) как правило, стараюсь признать критику, даже если она не во всем объективна;

б) прибегаю к методу «защиты от противного», то есть критикую критикующего;



в) поскольку критика подрывает мой авторитет (или авторитет «моей службы»), пытаюсь защищаться, отвести критику, указать на смягчающие объективные обстоятельства и т. п.

11. Раздражает ли вас критика?

- а) да, как правило;
- б) не очень;
- в) смотря кто и как критикует.

12. Появляется ли у вас чувство неприязни к критикующему вас человеку?

- а) да, как правило;
- б) нет, крайне редко;
- в) да, если критика несправедлива или высказывается в резкой, обидной форме.

13. Как вы в дальнейшем строите отношения с критикующим вас человеком?

- а) как и прежде;
- б) стараюсь при случае «ответить взаимностью» или ущемить его интересы другим доступным мне способом;
- в) некоторое время «обхожу» этого человека, стараюсь не вступать с ним в контакт.

14. Как вы относитесь к тем, кто сам себя критикует?

- а) считаю их «приспособленцами», «трусиками», «угодниками»;
- б) нормально отношусь, что тут особенного;
- в) советую впредь не торопиться с самокритикой.

15. Существует ли уголовная ответственность за преследование критикующих?

- а) да;
- б) нет;
- в) не знаю.

16. Вопрос-шутка: какое высказывание о критике вам ближе?

- а) критика — это лекарство, ее надо уметь применять и принимать;
- б) управленческая деятельность — тоже творчество, поэтому пусть меня оценивают те, кому положено, а не всяк, кому не лень;
- в) и на критику существует мода.

*8-18 баллов.* Ваше отношение к критике скорее негативное, чем позитивное. Вы не любите, когда критикуют вас, а критикуя других, нередко утрачиваете чувство меры. И в том и другом случае вы весьма эмоциональны, легко возбуждаетесь, можете вспылить, допустить резкость. Вам необходим некий «комплекс стабильности», то есть чувство уверенности в себе, в правомерности своих действий и решений, а для этого следует активно повышать свой деловой уровень, не переоценивая себя, но и не умаляя достоинств.

*19-32 балла.* Вы терпеливо относитесь к критике, считаете ее допустимым элементом управленческой жизни, не переоценивая, однако ее значения. Ваше поведение в роли критикуемого и критикующего можно охарактеризовать как «контролируемую эмоциональность» — вы редко «выходите из себя». В то же время вам не чуждо чувство обиды, желание «насолить» критикам, оправдать свои ошибки.

*33-46 баллов.* Вы по-деловому относитесь к критике, достаточно спокойно ее воспринимаете, мужественно и открыто признаете свои ошибки. Изредка вас посещает чувство досады на критику, однако вы не перебарщиваете, не стараетесь оправдаться, сваливая вину на других. Хорошее знание своего дела, уверенность в том, что вы на своем месте, позволяет вам не заботиться о личном авторитете, а помнить лишь о пользе дела.

## Семинарские занятия

### Вопросы для обсуждения

1. Плюсы и минусы основных стратегий разрешения конфликтных ситуаций.
2. Конструктивная и деструктивная функции конфликта.
3. Основные отличия объективной и субъективной первопричин конфликтов.
4. Эскалация конфликта.
5. Основные положения методики анализа реального конфликта.
6. Исследование конфликтов в психологии.
7. Последствия внутриличностного конфликта.
8. Способы снятия стресса, вызванного конфликтом.
9. Основные стратегии психотерапии конфликта.

### Примерные темы дискуссий:

1. Характеристика основных типов конфликтных личностей.
2. Способы обращения с «трудными» людьми.
3. Стратегии коррекции внутригрупповых конфликтов.
4. Стороны внутригруппового конфликта.
5. Позитивные возможности внутригрупповых конфликтов.
6. Конструктивные и деструктивные последствия внутригрупповых конфликтов.
7. Формы проявления и протекания межгрупповых конфликтов.
8. Основные функции межгрупповых конфликтов.
9. Стороны управленческих конфликтов.
10. Способы решения конфликтных ситуаций в сфере управления.
11. Специфические стратегии противодействия конфликтам в сфере управления.
12. Особенности супружеских конфликтов.
13. Проблемы родителей, ведущие к конфликтам с детьми.
14. Факторы микро- и макросреды как причины семейных конфликтов.
15. Социальные последствия семейных конфликтов для детей.

## **5. Методические рекомендации для обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине**

Самостоятельная работа студентов включает усвоение теоретического материала, подготовку к практическим (семинарским) занятиям, выполнение самостоятельных заданий, изучение литературных источников, использование Internet-данных, изучение нормативно-правовой базы, подготовку к текущему контролю знаний, к промежуточной аттестации.

### Вопросы для самоконтроля

1. Проблема субъективного отражения ситуации заключается в том, что ...
2. «Теория поля» это ...
3. Теория структурного баланса Ф.Хайдера характеризуется ...
4. Диалектика конфликта определяется ...
5. Конфликт как потенциал развития личности и ситуации заключается в ...
6. Личностные конфликты характеризуются ...
7. Конфликт как причина дезорганизации поведения человека (А.Р.Лурия) характеризуется

8. Мотивационные конфликты это ...
9. Когнитивные конфликты характеризуются ...
10. Ролевые конфликты это ...
11. Внутриличностные противоречия заключаются в ...

**6. Оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине**

**6.1 Планируемые результаты обучения, обеспечивающие достижение планируемых результатов освоения образовательной программы**

В процессе изучения дисциплины у обучающихся должны быть сформированы следующие компетенции:

ОПК-5 Способен вести эффективные переговоры и процесс медиации между конфликтующими сторонами

ПК-1 Способен вести процедуры медиации (без специализации), включая организационно-техническое и документарное обеспечение процедуры медиации, подготовку к процедуре медиации, ведение процесса выработки и согласования условий медиативного соглашения

<b>Индикаторы достижения компетенций</b>	<b>Планируемые результаты обучения</b>
<b>ИД-1 (ОПК-5)</b> Способен вести эффективные переговоры между конфликтующими сторонами	<i>знает</i>
	<b>РО-1 ИД-1 (ОПК-5)</b> основы ведения эффективных переговоров между конфликтующими сторонами с опорой на знания по психологии конфликта
	<i>владеет</i>
	<b>РО-2 ИД-1 (ОПК-5)</b> навыками проведения исследований конфликта и мира, общими методами анализа и диагностики конфликта, ведения эффективные переговоры между конфликтующими сторонами
<b>ИД-1 (ПК-1)</b> Способен вести процесс медиации между конфликтующими сторонами	<i>умеет</i>
	<b>РО-1 ИД-1 (ПК-1)</b> осуществлять историко-философский анализ конфликтного взаимодействия с использованием понятийно-категориального аппарата конфликтологии, аргументированно обосновывать мировоззренческую позицию, вести процесс медиации между конфликтующими сторонами

## **6.2 Перечень оценочных материалов**

Оценочные материалы представляют собой задания для выполнения студентом, позволяющие ему приобрести теоретические знания, практически умения (навыки) и опыт, а также решать задачи, связанные с будущей профессиональной деятельностью. Включают в себя задания для текущего контроля уровня успеваемости, оценивающие ход освоения учащимися дисциплины, и задания для промежуточной аттестации обучающихся, обеспечивающие оценивание промежуточных и окончательных результатов обучения по дисциплине.

### **Примерные задания для проведения текущего контроля успеваемости**

#### **Темы докладов (сообщений)**

1. Определение понятия «конфликт». История происхождения
2. Формы проявления и способы разрешения внутриличностного конфликта.
3. Объективная и субъективная первопричины конфликта.
4. Понятие межличностного конфликта.
5. Классификация конфликтов.
6. Особенности межличностных конфликтов.
7. Структура конфликта.
8. Сферы межличностных конфликтов.
9. Признаки и основания конфликтов.
10. Управление межличностными конфликтами.
12. Этапы развития конфликта.
13. Понятие групповых конфликтов и их классификация.
14. Динамика конфликта.
15. Внутригрупповой конфликт. Теоретические подходы.
16. Школа социал-дарвинизма.
17. Межгрупповые конфликты. Теоретические подходы
18. Стратегии разрешения межгрупповых конфликтов

#### **Темы рефератов**

1. «Конфликтная модель» устройства общества.
2. Общность конфликтов разных видов.
3. Изучение конфликтов в отечественной науке.
4. Основные причины организационных конфликтов.
5. Классификация управленческих конфликтов.
6. Формы проявления конфликтов.
7. Конфликты человеческой души: интрапсихическая интерпретация.
8. Специфика управленческого конфликта.
9. Ситуационные подходы к изучению конфликтов.
10. Последствия организационных, управленческих конфликтов.
11. Когнитивистские подходы к изучению конфликтов.
12. Способы предупреждения и профилактики управленческих конфликтов.
13. Современные тенденции в подходе к конфликтам.
14. Основное содержание семейных конфликтов.

15. Проблема конфликта в отечественной психологии.
16. Причины семейных конфликтов.
17. Психологические конфликты.
19. Классификация семейных конфликтов.
20. Основные стратегии поведения в конфликте.
21. Теоретические подходы отечественных психологов к семейным конфликтам.

### **Задания для контрольной работы по вариантам**

#### Вариант 1

1. Перечислите основных представителей психодинамической теории конфликта.
2. Охарактеризуйте один из подходов данной теории.

#### Вариант 2

1. Перечислите основных представителей ситуационных теорий конфликта.
2. Охарактеризуйте один из подходов данной теории.

#### Вариант 3

1. Перечислите основных представителей школы социал-дарвинизма.
2. Какова роль школы социал-дарвинизма в изучении конфликтов.

#### Вариант 4

1. Дайте определение функциональной («равновесной») модели устройства общества.
2. Раскройте суть данной модели.

#### Вариант 5

1. Дайте определение «Конфликтной модели» устройства общества.
2. В чем заключается «Конфликтная модель» устройства общества.

#### Вариант 6

1. Перечислите основных представителей когнитивистских подходов к изучению конфликтов.
2. Охарактеризуйте один из подходов данной теории

### **Примерные задания для проведения промежуточной аттестации по дисциплине**

#### **Список вопросов к зачету с оценкой**

#### **РО-1 ИД-1 (ОПК-5) - знать**

1. Психология конфликта как наука.
2. Интрапсихическая интерпретация.
3. Модель конфликта, модель самореализации и модель согласованности – категории С.Мадди.
4. Понимание конфликта в психоанализе («обреченность» на конфликт).
5. Бихевиористский подход к конфликту (конфликтное поведение как ответ на ситуацию).
6. Идеи социального научения.

7. Конфликт как когнитивный феномен.
8. Проблема субъективного отражения ситуации.
9. Идеи К.Левина («теория поля»).
10. Теория структурного баланса Ф.Хайдера.
11. Диалектика конфликта.
12. Современные тенденции в подходе к конфликтам: конфликт как потенциал развития личности и ситуации.
13. Личностные конфликты.
14. Конфликт как причина дезорганизации поведения человека (А.Р.Лурия).
15. Мотивационные конфликты (выбор желаний).
16. Когнитивные конфликты (столкновение представлений), теория когнитивного диссонанса Л.Фестингера.
17. Ролевые конфликты.
18. Внутриличностные противоречия (по А.И.Шипилову): мотивационный, нравственный, нереализованного желания, ролевой, адаптационный, конфликт неадекватной самооценки.
19. Межличностные конфликты.
20. Межгрупповые конфликты.
22. Мотивационные подходы.
23. Ситуационный подход.
24. Когнитивные подходы.
25. Внутригрупповые конфликты.
26. Мотивы и цели участников взаимодействия.
27. Стратегии и тактики взаимодействия.
28. Регуляторы конфликтного взаимодействия.
29. Модели развития межличностной конфликтной ситуации.
30. Разрешение конфликтов. Психологическая традиция
31. Психологическое консультирование.
32. Групповая психотерапевтическая работа.
33. Взаимодействие психолога и клиента.
34. Принципы психологического посредничества.
35. Процесс психологического посредничества.
36. Характеристики личности, относящиеся к конфликтной проблематике.
37. Изучение личности (наблюдения, самонаблюдения, тестирование).
38. Манипуляция в пространстве общения.
39. Упражнения и алгоритмы эффективного взаимодействия.

### **Задачи для промежуточной аттестации**

#### **РО-2 ИД-1 (ОПК-5) - владеть**

1. Вспомните одну из трудных ситуаций, в которых вы оказывались ранее. Охарактеризуйте свое поведение в ней.
2. Проанализируйте конструктивную и деструктивную функции одного из производственных (служебных) конфликтов, свидетелем которых вы являлись.
3. Вам предстоит участие в переговорах с деловым партнером. Определите основные мероприятия по подготовке переговоров.

4. Вспомните один из семейных конфликтов ваших родных или близких. Как бы вы себя повели в роли третьей стороны в данном конфликте?
5. Обоснуйте преимущество разрешения конфликта над другими формами его завершения.
6. Оцените свои практические знания о конфликтах. Установите, какие основные факторы повлияли на их формирование.
7. Проанализируйте 2–3 реальных конфликта из собственного опыта, используя универсальную понятийную схему описания конфликта.
8. Оцените роль конфликтов в своей жизни, жизни вашей организации, в которой вы работаете или учитесь, в России.
9. Определите, какую роль играет бессознательное и подсознательное в вашей жизни. Вспомните свое поведение в острых конфликтах.
10. Оцените свое поведение в проблемных ситуациях взаимодействия и попытайтесь изменить его в конструктивную сторону.
11. Подготовьтесь и сделайте при необходимости конструктивные пожелания членам своей семьи с целью улучшения их поведения по отношению к вам.
12. Проведите анализ комплекса причин одного из экономических конфликтов, который произошел на территории России в последние несколько месяцев.
13. Приведите несколько примеров социального, политического маневрирования и политического манипулирования, которые вам приходилось наблюдать в последнее время.
14. Представьте, что к вам за помощью и советом обратился ваш коллега по работе, который находится в ситуации острого внутриличностного конфликта. Чем вы можете ему помочь?
15. Проранжируйте по значимости внешние и внутренние факторы возникновения внутриличностных конфликтов.

### Тест

#### РО-1 ИД-1 (ПК-1) - уметь

##### **1. Объектом конфликта является:**

1. объективно существующая, либо мыслимая проблема, служащая причиной разногласий сторон;
2. некоторый дефицитный в данной системе ресурс и контроль над ним;
3. противоречие интересов сторон.

##### **2. Конфликт – это:**

1. отсутствие согласия между членами общности по поводу коллективных устремлений;
2. межличностное и межгрупповое соперничество за лучшие профессиональные позиции;
3. воспринимаемая несовместимость действий или целей, ведущая к реальному противоборству.

##### **3. Начало конфликта определяется в случае:**

1. когда одна из сторон планирует свои действия против другой стороны;
2. когда одна из сторон предпринимает активные действия против другой стороны;
3. когда одна из сторон предпринимает активные действия против другой стороны, а эта



сторона осознает эти действия как направленные против неё и предпринимает активные ответные действия.

**4. Завершение (окончание) конфликта:**

1. тождественно его разрешению;
2. тождественно прекращению действий сторон, независимо от причин такого прекращения действий;
3. тождественно вмешательству в конфликт третьей стороны.

**5. Что является решающим в определении роли и функций участника конфликта:**

1. его материальное положение;
2. его социальный статус;
3. его убеждения и установки.

**6. Конфликт проходит:**

1. две стадии развития;
2. три стадии развития;
3. пять стадий развития.

**7. Вертикальный конфликт – это конфликт:**

1. между коллегами;
2. между начальником и подчиненными;
3. между членами семьи.

**8. Профилактика конфликта состоит:**

1. в устранении причин конфликта, до перехода его в открытую стадию;
2. в заблаговременном устранении или ослаблении конфликтных факторов;
3. в регулировании уже возникшего конфликта.

**9. Тактика избегания конфликта означает:**

1. путь взаимных уступок;
2. отказ от всяких претензий;
3. отказ от признания существования конфликта.

**10. Оптимальной тактикой разрешения конфликтов является:**

1. компромисс;
2. сотрудничество;
3. приспособление.

**11. Деструктивными результаты конфликта считаются, если:**

1. конфликт не разрешен;
2. интересы сторон удовлетворены лишь частично;
3. конфликт разрешен, но стрессовая ситуация не преодолена.

**12. Конструктивный конфликт имеет:**

1. разрушительные последствия;
2. позитивные результаты;
3. позитивные и негативные результаты.

**13. Субъективными причинами конфликта являются:**

1. материальные;
2. психологические;
3. политические.

**14. Превращение конфликтологии в самостоятельную отрасль научных знаний произошло:**

- 14.1. в XIX веке;

2. в конце XIX-начале XX века;
3. в XX веке.

**15. Предупреждение конфликта возможно:**

1. до начала противоборства;
2. до появления деструктивных последствий действий сторон;
3. на любой стадии развития конфликта.

**16. Причины конфликта проявляются:**

1. в конфликтных действиях;
2. в составе его участников;
3. в зоне разногласий.

**17. Медиатор – это:**

1. участник конфликта в составе одной из сторон;
2. посредник в разрешении конфликта;
3. организатор конфликтной ситуации.

**18. В ходе переговоров недопустимо:**

1. изменение своих первоначальных позиций;
2. вовлечение в процесс авторитетных лиц;
3. авторитарность поведения.

**19. Тактика скрытых действий представляет собой:**

1. утаивание, засекречивание информации;
2. заговоры, интриги;
3. частичное удовлетворение интересов обеих противоборствующих сторон.

**20. Стил ь реагирования в конфликте, построенный на уменьшении собственных притязаний, сглаживании противоречий, называется:**

1. компромиссом;
2. приспособлением;
3. сотрудничеством.

**6.3. Шкала оценивания результатов промежуточной аттестации и критерии выставления оценок**

Для оценивания результатов промежуточной аттестации применяется шкала оценивания, включающая следующие оценки: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

**Зачет с оценкой. Критерии выставления оценок**

Знания обучающихся оцениваются путем выставления по результатам ответа обучающегося итоговой оценки «отлично», либо «хорошо», либо «удовлетворительно», либо «неудовлетворительно».

Оценка «отлично» при приеме зачета с оценкой выставляется в случае:

- полного, правильного и уверенного изложения обучающимся учебного материала по каждому из вопросов билета;
- уверенного владения обучающимся понятийно-категориальным аппаратом учебной дисциплины;
- логически последовательного, взаимосвязанного и правильно структурированного изложения обучающимся учебного материала, умения устанавливать

и прослеживать причинно-следственные связи между событиями, процессами и явлениями, о которых идет речь в вопросах билета;

- приведения обучающимся надлежащей аргументации, наличия у обучающегося логически и нормативно обоснованной точки зрения при освещении проблемных, дискуссионных аспектов учебного материала по вопросам билета;
- лаконичного и правильного ответа обучающегося на дополнительные вопросы преподавателя.

Оценка «хорошо» при приеме зачета с оценкой выставляется в случае:

- недостаточной полноты изложения обучающимся учебного материала по отдельным (одному или двум) вопросам билета при условии полного, правильного и уверенного изложения учебного материала по, как минимум, одному вопросу билета;
- допущения обучающимся незначительных ошибок и неточностей при изложении учебного материала по отдельным (одному или двум) вопросам билета;
- допущения обучающимся незначительных ошибок и неточностей при использовании в ходе ответа отдельных понятий и категорий дисциплины;
- нарушения обучающимся логической последовательности, взаимосвязи и структуры изложения учебного материала по отдельным вопросам билета, недостаточного умения обучающегося устанавливать и прослеживать причинно-следственные связи между событиями, процессами и явлениями, о которых идет речь в вопросах билета;
- приведения обучающимся слабой аргументации, наличия у обучающегося недостаточно логически и нормативно обоснованной точки зрения при освещении проблемных, дискуссионных аспектов учебного материала по вопросам билета;
- допущения обучающимся незначительных ошибок и неточностей при ответе на дополнительные вопросы преподавателя.

Любой из указанных недостатков или их определенная совокупность могут служить основанием для выставления обучающемуся оценки «хорошо».

Оценка «удовлетворительно» при приеме зачета с оценкой выставляется в случае:

- невозможности изложения обучающимся учебного материала по любому из вопросов билета при условии полного, правильного и уверенного изложения учебного материала по как минимум одному из вопросов билета;
- допущения обучающимся существенных ошибок при изложении учебного материала по отдельным (одному или двум) вопросам билета;
- допущении обучающимся ошибок при использовании в ходе ответа основных понятий и категорий учебной дисциплины;
- существенного нарушения обучающимся или отсутствия у обучающегося логической последовательности, взаимосвязи и структуры изложения учебного материала, неумения обучающегося устанавливать и прослеживать причинно-следственные связи между событиями, процессами и явлениями, о которых идет речь в вопросах билета;
- отсутствия у обучающегося аргументации, логически и нормативно обоснованной точки зрения при освещении проблемных, дискуссионных аспектов учебного материала по вопросам билета;
- невозможности обучающегося дать ответы на дополнительные вопросы преподавателя.

Любой из указанных недостатков или их определенная совокупность могут служить основанием для выставления обучающемуся оценки «удовлетворительно».

Оценка «неудовлетворительно» при приеме зачета с оценкой выставляется в случае:

- отказа обучающегося от ответа по билету с указанием, либо без указания причин;
- невозможности изложения обучающимся учебного материала по двум или всем вопросам билета;
- допущения обучающимся существенных ошибок при изложении учебного материала по двум или всем вопросам билета;
- скрытое или явное использование обучающимся при подготовке к ответу нормативных источников, основной и дополнительной литературы, конспектов лекций и иного вспомогательного материала, кроме случаев специального указания или разрешения преподавателя;
- не владения обучающимся понятиями и категориями данной дисциплины;
- невозможность обучающегося дать ответы на дополнительные вопросы преподавателя.

Любой из указанных недостатков или их совокупность могут служить основанием для выставления обучающемуся оценки «неудовлетворительно».

Обучающийся имеет право отказаться от ответа по выбранному билету с указанием, либо без указания причин и взять другой билет. При этом с учетом приведенных выше критериев оценка обучающемуся должна быть выставлена на один балл ниже заслуживаемой им.

Дополнительные вопросы могут быть заданы обучающемуся в случае:

- необходимости конкретизации и изложенной обучающимся информации по вопросам билета с целью проверки глубины знаний отвечающего по связанным между собой темам и проблемам;
- необходимости проверки знаний обучающегося по основным темам и проблемам курса при недостаточной полноте его ответа по вопросам билета.
- необходимости проверки знаний обучающегося по основным темам и проблемам курса при недостаточной полноте его ответа по вопросам билета.

При проведении промежуточной аттестации в форме тестирования с использованием шкалы, включающей оценки «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно», оценивание результата проводится следующим образом:

«**Отлично**» - получают обучающиеся в том случае, если верные ответы составляют от 80% до 100% от общего количества

«**Хорошо**» - получают обучающиеся в том случае, если верные ответы составляют от 71 до 79% от общего количества;

«**Удовлетворительно**» - получают обучающиеся в том случае, если верные ответы составляют 50 –70 % правильных ответов;

«**Неудовлетворительно**» - работа, содержащая менее 50% правильных ответов.

## **7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины**

### **Основная:**

1. Манухина, С. Ю. Психология конфликта : хрестоматия. Учебно-методический комплекс / С. Ю. Манухина. — Москва : Евразийский открытый институт, 2012. — 160 с. — ISBN 978-5-374-00088-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система

IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/14647.html> — Режим доступа: для авторизир. пользователей

**Дополнительная:**

1. Цветков, В.Л. Психология / В.Л. Цветков, И.А. Калиниченко, Т.А. Хрусталева. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА: Закон и право, 2016. — 384 с. : ил., табл., схем. — Режим доступа: по подписке. — URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=446403> .— ISBN 978-5-238-02811-8. — Текст : электронный.

2. Левкин, В.Е. Тренинг конфликтонезависимости / В.Е. Левкин. — Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2016. — 166 с. : ил., табл. — Режим доступа: по подписке. — URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=450205> .— Библиогр.: с. 153-162. — ISBN 978-5-4475-8756-7. — DOI 10.23681/450205. — Текст : электронный.

3. Быков, С.В. Организационная психология / С.В. Быков ; Негосударственное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Самарская гуманитарная академия». — Самара : Самарская гуманитарная академия, 2013. — 110 с. : ил. — Режим доступа: по подписке. — URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=375365>. — Библиогр. в кн. — ISBN 978-5-98996-000-0. — Текст : электронный.

**8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", справочных систем и профессиональных баз данных, необходимых для освоения дисциплины**

1. Федеральный образовательный портал: <http://psychology.edu.ru/>
2. Электронная библиотечная система «IPR BOOKS» [www.iprbookshop.ru](http://www.iprbookshop.ru)
3. Электронная библиотечная система «Университетская библиотека онлайн» <https://biblioclub.ru/>

**9. Лицензионное программное обеспечение**

- MS Windows 7 Профессиональная
- MS Windows 10 Pro
- Moodle 3.8.2.

**10. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

В зависимости от вида проводимых учебных занятий и форм осуществления образовательной деятельности по соответствующей образовательной программе используется следующее материально-техническое обеспечение дисциплины:

- учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа (укомплектованные специализированной мебелью и оборудованные техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории, а также имеющие наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающих тематические иллюстрации, соответствующие рабочим программам дисциплин);
- учебные аудитории для проведения занятий семинарского типа (с типовым оборудованием, обеспечивающим применение современных информационных техноло-

гий, и наглядными пособиями);

- компьютерные классы с демонстрационно-обучающими и обучающе-контролирующими возможностями, доступом к базам данных и Интернет;
- учебные аудитории для групповых и индивидуальных консультаций;
- учебные аудитории для текущего контроля и промежуточной аттестации;
- помещения для самостоятельной работы обучающихся (оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации);
- библиотека (имеющая читальные залы и рабочие места для обучающихся, оснащенные компьютерами с доступом к базам данных и Интернет).

Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья форма проведения занятий по дисциплине устанавливается образовательной организацией с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья. При определении формы проведения занятий с обучающимся-инвалидом образовательная организация должна учитывать рекомендации, данные по результатам медико-социальной экспертизы, содержащиеся в индивидуальной программе реабилитации инвалида, относительно рекомендованных условий и видов труда. При необходимости для обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья создаются специальные рабочие места с учетом нарушенных функций и ограничений жизнедеятельности. При необходимости обучающиеся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья обеспечиваются печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.