

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Локтионова Оксана Геннадьевна  
Должность: проректор по учебной работе  
Дата подписания: 14.03.2023 11:10:53  
Уникальный программный ключ:  
0b817ca911e6668abb13a5d426d39e5f1c11eabbf73e943df4a4851fda56d089

1

**МИНОБРНАУКИ РОССИИ**  
Федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение высшего образования  
«Юго-Западный государственный университет»  
(ЮЗГУ)

Кафедра коммуникологии и психологии

УТВЕРЖДАЮ  
Проректор по учебной работе  
« 14 » 03 2023 г.  
Локтионова Оксана Геннадьевна  
(ЮЗГУ)



**АЛЬТЕРНАТИВНЫЕ ФОРМЫ РАЗРЕШЕНИЯ  
КОНФЛИКТОВ**

Методические рекомендации для самостоятельной работы, в том  
числе для подготовки к практическим занятиям,  
студентов направления подготовки 37.03.02 Конфликтология  
для всех форм обучения

Курск 2015

УДК 316.48

Составитель: О.В.. Чернышова

Рецензент

кандидат педагогических наук, доц. С.В. Дюмина

Альтернативные формы разрешения конфликтов: методические рекомендации для самостоятельной подготовки к занятиям, в том числе для подготовки к практическим занятиям, студентов направления подготовки 37.03.02 Конфликтология / Юго-Зап. гос. ун-т; сост.: О.В. Чернышова. - Курск, 2015. - 34 с.

Содержат информацию, необходимую студентам в процессе самостоятельной подготовки к занятиям по дисциплине, в том числе для подготовки к практическим занятиям.

Методические рекомендации соответствуют требованиям программы, утвержденной учебно-методическим объединением по специальности (УМО КФ).

Предназначены для студентов направления подготовки 37.03.02 Конфликтология для всех форм обучения.

Текст печатается в авторской редакции

Подписано в печать ...28.08...2015 г.      Формат 60x84 1/16  
Усл.печ.л.1,8    Уч.-изд.л. 1,6    Заказ ~~бу~~ Тираж 100 экз. Бесплатно  
Юго-Западный государственный университет  
305040, г. Курск, ул. 50 лет Октября, 94

## ПРЕДИСЛОВИЕ

Методические рекомендации разработаны с целью оказания помощи студентам направления подготовки 37.03.02 Конфликтология очной и очно-заочной форм обучения при самостоятельной подготовке к занятиям по дисциплине «Альтернативные формы разрешения конфликтов».

Методические рекомендации разработаны в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования направления подготовки 37.03.02 Конфликтология, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации № 956 от 7 августа 2014 года.

Предлагаемые методические рекомендации содержат перечень теоретических вопросов, которые необходимо обсудить при самостоятельной подготовке к каждому занятию.

К темам приводится список литературы, в котором можно найти ответы на поставленные вопросы теории дисциплины.

## **Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

Основными видами аудиторной работы обучающихся являются лекции и практические работы.

В ходе лекций преподаватель излагает и разъясняет основные, наиболее сложные понятия темы, а также связанные с ней теоретические и практические проблемы, дает рекомендации на практическое занятие и указания на самостоятельную работу.

Практические работы завершают изучение наиболее важных тем учебной дисциплины. Они служат для закрепления изученного материала, развития умений и навыков подготовки докладов, сообщений, приобретения опыта устных публичных выступлений, ведения дискуссии, аргументации и защиты выдвигаемых положений, а также для контроля преподавателем степени подготовленности студентов по изучаемой дисциплине.

Практические работы предполагают свободный обмен мнениями по избранной тематике. Занятие начинается со вступительного слова преподавателя, формулирующего цель занятия и характеризующего его основную проблематику. Затем, как правило, заслушиваются сообщения студентов. Обсуждение сообщения совмещается с рассмотрением намеченных вопросов. Сообщения, предполагающие анализ публикаций по отдельным вопросам семинара, заслушиваются обычно в середине занятия. Поощряется выдвижение и обсуждение альтернативных мнений. В заключительном слове преподаватель подводит итоги обсуждения и объявляет баллы выступавшим студентам. В целях контроля подготовленности студентов и привития им навыков краткого письменного изложения своих мыслей преподаватель в ходе практических занятий может осуществлять текущий контроль знаний в виде тестовых заданий.

При подготовке к занятию студенты имеют возможность воспользоваться консультациями преподавателя. Кроме указанных тем, студенты вправе, по согласованию с преподавателем, избирать и другие интересующие их темы.

Качество учебной работы студентов преподаватель оценивает в конце занятия.

При освоении данного курса студент может пользоваться библиотекой вуза, которая в полной мере обеспечена соответствующей литературой.

В процессе *подготовки к зачету* студенту следует руководствоваться следующими рекомендациями:

- необходимо стремиться к пониманию всего материала, чтобы еще до экзамена не оставалось непонятных вопросов;
- необходимо строго следить за точностью своих выражений и правильностью употребляемых терминов;
- не следует опасаться дополнительных вопросов – чаще всего преподаватель использует их как один из способов помочь студенту или сэкономить время;
- прежде чем отвечать на вопрос, необходимо сначала правильно его понять.

### Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Содержание
1	2	3
1.	Альтернативные формы разрешения конфликтов	Формы разрешения конфликтов, исторический обзор проблемы. Теоретические основы альтернативных форм разрешения конфликтов. Альтернативные формы разрешения конфликтов: третейское разбирательство, посредничество (медиация) при разрешении экономических, семейных, жилищных споров.
2	Принципы и методы альтернативных форм разрешения конфликтов.	Изучение принципов и методов альтернативных форм разрешения конфликтов. Принципы: законность, добровольность, активность сторон спора, конфиденциальность, системность и взаимосвязанность действий участников,

		информированность.
3	Технологии разрешения конфликтов в организациях	Технологии разрешения конфликтов в организациях. Основные стадии управления конфликтом: 1) обнаружение конфликта, 2) анализ конфликтной ситуации, 3) предотвращение углубления конфронтации сторон, 4) ослабление конфликта, 5) подавление вредного, деструктивного конфликта.
4.	Особенности третейского разбирательства, посредничества (медиация)	Особенности третейского разбирательства. Федеральный закон «О третейских судах в Российской Федерации». Законность, конфиденциальность, независимость и беспристрастность третейских судей, диспозитивность, состязательность и равноправие сторон. Посредничество (медиация)
5.	Особенности претензионного порядка разрешения споров	Особенности претензионного порядка разрешения споров. Особенности письменного предложения о добровольном урегулировании спора. Досудебный претензионный порядок.
6	Этические принципы разрешения конфликтов.	Этические принципы разрешения конфликтов. Принципы альтернативных форм разрешения конфликтов (законность, добровольность, активность сторон спора, конфиденциальность, системность и взаимосвязанность действий участников, информированность).
7	Использование рефлексивного слушания в процессе	Способы рефлексивного слушания (открытые, закрытые вопросы, метод пересказа, перефразирование, интерпретация слов собеседника,

	разрешения конфликтов	самораскрытие, отражение чувств, резюмирование).
8	Убеждение, внушение в процессе разрешения конфликтов	Особенности метода убеждения, внушения. Три основные формы внушения, закономерности этого процесса. Основы метода убеждения. Требования к источнику и содержанию убеждающего воздействия.
9	Использование альтернативных форм разрешения конфликтов в современном обществе	Использование альтернативных форм разрешения конфликтов: комбинированные формы: мини-суд (mini-trial), независимая экспертиза по установлению фактических обстоятельств дела (neutralexperfact-finding), омбудсмен (ombudsman), частная судебная система (privatecourtsystem).

**Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания**

Код компетенции/этап	Показатели оценивания компетенции	Уровни сформированности компетенций		
		Пороговый уровень («удовлетворительный»)	Продвинутый уровень («хорошо»)	Высокий уровень («отлично»)
1	2	3	4	5
ОК- 4 / основной	1. Доля освоенных обучающимся знаний, умений, навыков от общего объема ЗУН, установ-	<b>Знать:</b> основы юриспруденции, историю развития альтернативных форм разрешения	<b>Знать:</b> основные правовые законы, постановления, историю развития альтернативн	<b>Знать:</b> все альтернативные формы разрешения конфликтов, основы юриспруденции, историю

	<p>ленных в п.1.3 РПД.</p> <p>2.Качество освоенных обучающим ися знаний, умений, навыков.</p> <p>3.Умение применять знания, умения, навыки в типовых и нестандартных ситуациях</p>	<p>конфликтов , ее основные принципы и методы; основные термины и понятия, описывающие различные формы разрешения конфликтов ;</p> <p><b>Уметь:</b> использовать основы правовых знаний в различных сферах жизнедеятельности, термины и понятия, описывающие различные формы разрешения конфликтов .</p> <p><b>Владеть:</b> основами правовых</p>	<p>ых форм разрешения конфликтов, ее основные принципы и методы; термины и понятия, описывающие различные формы разрешения конфликтов</p> <p><b>Уметь:</b> использовать основы правовых знаний в различных сферах жизнедеятельности, термины и понятия, описывающие различные формы разрешения конфликтов; разрабатывать технологии разрешения конфликтных ситуаций</p> <p><b>Владеть:</b> способами и</p>	<p>развития альтернативных форм разрешения конфликтов, ее основные принципы и методы; термины и понятия, описывающие различные формы разрешения конфликтов;</p> <p><b>Уметь:</b> использовать все альтернативные формы разрешения конфликтов, правовые законы, распоряжения, постановления во всех конфликтных ситуациях, термины и понятия, описывающие различные формы разрешения конфликтов.</p>
--	--	---	--	---



		<p>знаний и использовать их в различных сферах жизнедеятельности,</p> <p>способностью применять на практике термины и понятия, описывающие различные формы разрешения конфликтов</p>	<p>методами применения основных правовых законов, постановлений в различных сферах жизнедеятельности, способность применять на практике термины и понятия, описывающие различные формы разрешения конфликтов;</p>	<p><b>Владеть</b> способностью использовать все правовые законы, распоряжения, постановления в конфликтных ситуациях, способностью применять на практике термины и понятия, описывающие различные формы разрешения конфликтов; разрабатывать технологии разрешения конфликтных ситуаций, уменьшения конфликтного потенциала</p>
ПК-7 / основной	1. Доля освоенных обучающимся знаний, умений, навыков от общего	<b>Знать:</b> основные технологии урегулирования конфликтов	<b>Знать:</b> научные концепции, технологии урегулирования	<b>Знать:</b> все научные концепции, методологии и технологии урегулирования

	<p>объема ЗУН, установленных в п.1.3 РПД.</p> <p>2.Качество освоенных обучающимся знаний, умений, навыков.</p> <p>3.Умение применять знания, умения, навыки в типовых и нестандартных ситуациях</p>	<p>в и поддержан ия мира.</p> <p><b>Уметь:</b> применять на практике основные технологии урегулирования конфликтов и поддержания мира,</p> <p><b>Владеть:</b> способностью применять на практике основные технологии урегулирования конфликтов и поддержания мира</p>	<p>конфликтов и поддержания мира.</p> <p><b>Уметь:</b> применять на практике научные концепции, технологии урегулирования конфликтов и поддержания мира,</p> <p><b>Владеть:</b> способностью применять на практике научные концепции, технологии урегулирования конфликтов и поддержания мира,</p>	<p>конфликтов и поддержания мира.</p> <p><b>Уметь:</b> применять на практике все научные концепции, методологии и технологии урегулирования конфликтов и поддержания мира,</p> <p><b>Владеть:</b> способностью применять на практике все научные концепции, методологии и технологии урегулирования конфликтов и поддержания мира</p>
--	---	---	--	---

### Задания для самопроверки

## Тема «Альтернативные формы разрешения конфликтов»

### 1. Альтернативные методы - это ...

- 1) целая система государственных и не государственных методов, с помощью которых урегулируются конфликты и споры; всевозможные посреднические способы урегулирования конфликтов через переговоры;
- 2) система учебных действий и поступков;
- 3) система познавательной деятельности.

### 2. Основой всех альтернативных методов выступает ...

- 1) медиация (mediation), или посредничество.
- 2) этика делового общения;
- 3) психология общения.

### 3. Альтернативные формы - это ...

- 1) различного рода способы разрешения конфликтов через переговоры, посредничество, третейский суд или арбитраж, мировой суд, товарищеский суд или суд чести, мини-суд, частный трибунал, омбудсмен, самозащита;
- 2) формы общения людей в группе по какой-либо важной проблеме;
- 3) формы обучения и воспитания людей в группе.

### 4. Переговоры - это ...

- 1) двусторонний (многосторонний) процесс совместного поиска взаимоприемлемого решения социального конфликта;
- 2) процесс эффективного общения людей;
- 3) процесс общения людей в группе.

### 5. Третейское разбирательство – это...

- 1) общественная, негосударственная форма разрешения правовых споров, которая не входит в систему государственных органов и органов местного самоуправления по защите нарушенных прав;

- 2) государственная форма решения конфликтных ситуаций;
- 3) образовательная система решения конфликтных ситуаций.

6. Согласно классификации Б.Г.Ананьева, психодиагностические методы входят в группу \_\_\_\_\_ методов исследования.

1. интерпретационных
2. эмпирических
3. организационных

7. Установите соответствие между термином и определением:

1. Главным условием жизни и движения коллектива вперед является наличие ...	А. Дети-сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей
2. Конформизм – это ...	Б. Целей
3. Правительство РФ определило меры социальной и материальной поддержки таких категорий обучающихся, как ...	В. Приспособленчество, принятие мнения большинства

8. Установите последовательность:

Одним из ведущих \_\_\_\_\_ современной зарубежной \_\_\_\_\_, возникшим в 60-е годы XX века и противопоставляющим себя \_\_\_\_\_, является гуманистическая психология.

- А. направлений.
- Б. психоанализу и бихевиоризму.
- В. психологии.

9. Развитие – это ...

10. Профессиональные компетенции – это ....

11. Кейс-задача.

Представьте, что Вы работаете преподавателем в вузе. Вам нужно провести исследование конфликтности

студентов вуза. Какие ученые занимались изучением этой проблемы? Какие методы и методики Вы будите использовать? Попробуйте разработать программу развития толерантности студентов вуза. Какие направления работы наиболее важны?

### Тема «Принципы и методы альтернативных форм разрешения конфликтов»

1. Методы научных исследований - это ...

1. приемы и средства, с помощью которых ученые получают достоверные сведения, используемые для построения научных теорий, выработки практических рекомендаций.
2. способы творческого развития.
3. методы развития общительности и коммуникабельности.

2. Наблюдение – это...

1. один из основных методов, заключающийся в систематическом и целенаправленном восприятии объектов, ситуаций, явлений, с целью изучения явлений и объектов, их изменений в зависимости от определенных условий и установление причин происходящих изменений.
2. метод анкетирования.
3. метод тестирования.

3. Анкетирование – это ...

1. процесс получения первичной социально-психологической информации на основе вербальной коммуникации, представляющей опросный лист для ответов на заранее составленные вопросы.
2. способ ведения беседы.
3. способ развития общительности.

4. Опросник – это ...

1. вид анкеты, составленный для изучения и оценки отдельных свойств и проявлений личности, с помощью заранее составленных вариантов ответов на каждый вопрос.

2. метод наблюдения.

3. способ эксперимента.

5. Тестирование – это ....

1. метод психологической диагностики, позволяющий получить сопоставимые количественные и качественные показатели степени развитости изучаемых психологических свойств и состояний личности, необходимых теоретических знаний, практических умений и навыков.

2. метод развития памяти.

3. метод ведения беседы.

6. Внешнее наблюдение – это ...

1. вид наблюдения, при котором сбор психологических данных о поведении человека происходит путем прямого наблюдения за ним со стороны.

2. характеристика мышления.

3. характеристика внимания.

7. Установите правильное соответствие:

1. Психоанализ – это...	А. Метод дифференциальной психологии, направленный на выявление психических свойств и черт личности
2. Психологическая профилактика – это...	Б. Деятельность по разработке, апробации и внедрению развивающих программ для детей, молодежи с учетом задач каждого возрастного этапа, обеспечение гармоничного, психического развития и формирования личностей юношей и девушек на каждом этапе их развития
3. Психодиагностика – это ...	С. Психотерапевтическая система, в основе которой лежит выявление особенностей переживаний и действий человека,

	обусловленных неосознаваемыми мотивами
--	--

8. Установите последовательность:

Целеполагание – это \_\_\_\_\_ педагогом своей профессиональной \_\_\_\_\_, которая содержит осознание \_\_\_\_\_ воспитания и обучения.

А. целей и задач.

Б. концепции

В. выстраивание.

9. Социальная помощь -....

10. Социальная адаптация -...

11. Кейс-задача.

Представьте, что Вы работаете конфликтологом. Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказываемые претензии за оскорбление. Между ними возник конфликт. Вопрос: в чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию, варианты решения проблемы. Напишите текст своего обращения к первой и второй сотруднице.

Тема «Технологии разрешения конфликтов в организациях»

1. Основные средства общения:....

1. вербальное и невербальное общение.

2. сангвиник, холерик.

3. профессиональная деятельность

2. Социализация - это ....

1. процесс и результат усвоения и активного воспроизводства человеком жизненного опыта, осуществляемый в общении и деятельности.

2. неумение общаться с людьми.

3. особенность памяти.

3. Самосознание – это ...

1. осознание человеком самого себя, своих собственных качеств.
2. понимание других людей.
3. особенность характера.

4. Эмпатия – это ...

1. постижение эмоционального состояния, проникновение в переживания другого человека, сочувствие, сопереживание собеседнику.
2. неумение общаться.
3. особенность профессии.

5. Рефлексия (в социальной психологии)-...

1. осознание субъектом того, как он воспринимается и оценивается другими людьми.
2. особенность внимания.
3. характеристика памяти.

6. Установите последовательность:

Общение – это сложный, \_\_\_\_\_ установления и развития контактов между людьми, порождаемый \_\_\_\_\_ в совместной деятельности и включающий в себя обмен \_\_\_\_\_, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека.

- A. информацией
- B. многоплановый процесс
- C. потребностями.

7. Социальная группа - это...

- 1) ограниченная в размерах общность людей, выделяемая из социального целого на основе определенных признаков
- 2) скопление людей, вызванное необычным событием.
- 3) несколько человек, которые пытаются найти решение определенной научной проблемы.

8. Отличительные характеристики квазигруппы: ....

- 1) спонтанность образования, неустойчивость взаимосвязей,



отсутствия разнообразия во взаимодействиях, кратковременность.

2) постоянство, устойчивость взаимосвязей.

3) небольшое количество людей.

9. Профессиональная деятельность -.....

10. Профессиональные отношения - ...

11. Кейс-задача.

Представьте, что Вы работаете конфликтологом. В коллективе отдела предприятия, где Вы работаете, сложились хорошие отношения между всеми членами коллектива. Отдел успешно справлялся с порученными заданиями. В связи с переводом на другую работу старого начальника отдела на его должность был назначен молодой ученый Петр Васильевич, известный своими новаторскими разработками. Свою деятельность новый руководитель начал с укрепления трудовой дисциплины: была установлена регистрация времени прихода на работу и ухода с работы, внутренних командировок, установлено время приемов по личным вопросам. Петр Васильевич значительно расширил тематику научных исследований отдела, заключив договоры с производственными организациями в соответствии со своей научной специализацией. Через некоторое время заказчики отметили ухудшение качества научных разработок отдела. В коллективе ухудшились взаимоотношения, повысилась раздражительность, начались конфликты. Подумайте, что можно сделать для улучшения психологического климата в коллективе? Разработайте план работы психолога и конфликтолога на предприятии. Составьте текст беседы с руководителем предприятия.

Тема «Особенности третейского разбирательства, посредничества  
(медиация)»

1. Медиация – это...

- 1) одна из технологий альтернативного урегулирования споров с участием третьей нейтральной, беспристрастной, не заинтересованной в данном конфликте стороны – медиатора;

- 2) форма общения людей в группе;
- 3) Форма познавательной и творческой деятельности.

2. Механизм межличностного восприятия, который представляет собой особый вид понимания другого человека, стремление эмоционально откликнуться на его проблемы:...

- а) идентификация;
- б) эмпатия;
- в) рефлексия.

3. Определите эффект социального восприятия: более новая информация оказывается самой значительной...

- а) эффект стереотипизации;
- б) эффект ореола;
- в) эффект первичности;
- г) эффект новизны.

4. К коммуникативным барьерам непонимания относятся:...

- а) фонетический;
- б) семантический;
- в) стилистический;
- г) логический.

5. Опосредованное общение:

- а) происходит в ситуациях, когда субъекты отделены друг от друга временем или расстоянием;
- б) обеспечивается при помощи различных средств (телефон, письмо и т.д.);
- в) характеризуется неполным психологическим контактом.

6. К вербальным средствам коммуникации не относится:

- а) письменная речь;
- б) устная речь;
- в) мимика.

7. Установите соответствие между термином и определением:

1. Главным условием жизни	А. Дети-сироты и дети,
---------------------------	------------------------

и движения коллектива вперед является наличие ...	оставшиеся без попечения родителей
2. Конформизм – это ...	Б. Целей
3. Правительство РФ определило меры социальной и материальной поддержки таких категорий обучающихся, как ...	В. Приспособленчество, принятие мнения большинства

8. Установите последовательность:

Одним из ведущих \_\_\_\_\_ современной  
зарубежной \_\_\_\_\_, возникшим в 60-е годы XX века и  
противопоставляющим себя \_\_\_\_\_, является  
гуманистическая психология.

- А. направлений.
- Б. психоанализу и бихевиоризму.
- В. психологии.

9. Развитие – это ...

10. Профессиональные компетенции – это ....

11. Кейс-задача.

Представьте, что Вы работаете конфликтологом в вузе. Вам нужно провести исследование ценностных ориентаций молодежи, в том числе студентов вуза. Подумайте и напишите, какие категории молодежи Вы будите исследовать? Какие ученые занимались изучением этой проблемы? Какие методы и методики Вы будите использовать? Попробуйте разработать программу формирования позитивных ценностных ориентаций молодежи, в том числе студентов вуза. Какие направления работы наиболее важны?

Тема «Особенности претензионного порядка разрешения  
споров»

1. Претензия – это...

- 1) письменное требование, адресованное должнику, об  
устранении нарушений исполнения обязательства;
- 2) устная форма обращения к клиенту;

3) письменное обращение к клиентам вашей организации.

2. Сторона общения связана с восприятием и пониманием и оценкой людьми социальных объектов, прежде всего самих себя, других людей, социальных групп...

- а) коммуникативная;
- б) перцептивная;
- в) интерактивная.

3. Сторона общения связана с выявлением специфики информационного обмена между людьми как активными субъектами...

- а) коммуникативная;
- б) перцептивная;
- в) интерактивная.

4. К основным механизмам восприятия и понимания в процессе общения не относится: ...

- а) идентификация;
- б) аргументация;
- в) эмпатия;
- г) рефлексия.

5. Определите эффект социального восприятия: тенденция формирования устойчивого представления о каком-либо явлении и человеке....

- а) эффект стереотипизации;
- б) эффект ореола;
- в) эффект первичности;
- г) эффект новизны.

6. Коммуникативные барьеры отношений возникают, если: ...

- а) из-за того, что партнёры принадлежат к различным социальным группам;
- б) из-за профессиональных различий;
- в) из-за употребления сленговых выражений;

7. Какие три стороны включает структура общения?

- а) коммуникация, перцепция, интеракция
- б) информация, восприятие, понимание
- в) интерпретация, понимание, восприятие

8. Внешнее наблюдение – это ...

- 1) вид наблюдения, при котором сбор психологических данных о поведении человека происходит путем прямого наблюдения за ним со стороны;
- 2) характеристика мышления;
- 3) характеристика внимания.

9. Образование - ...

10. Социализация - ..

11. Кейс-задача.

Представьте, что Вы работаете конфликтологом. Вам нужно написать доклад на тему: «Особенности профилактики семейных конфликтов». Составьте план выступления. Какие основные формы семейного воспитания существуют? Каким образом можно уберечь молодежь от вредных привычек, асоциального поведения? Напишите доклад на несколько страниц.

### Тема «Этические принципы разрешения конфликтов»

1. Этика – это ...

- 1) учение о морали и нравственности;
- 2) учение о психологических особенностях человека;
- 3) учение о физиологических особенностях человека.

2. Мораль – это...

- 1) важнейший способ нормативной регуляции общественных отношений, поведения людей, система этических ценностей человека;
- 2) совокупность правил поведения в обществе;
- 3) совокупность учебных действий и поступков.

### 3. Этика делового общения - это...

- 1) совокупность нравственных норм, правил и представлений, регулирующих поведение и отношение людей в профессиональной деятельности;
- 2) совокупность профессиональных знаний и умений;
- 3) совокупность творческих и учебных действий.

#### 1. Психологическое просвещение - это ...

- 1) вид профилактической деятельности психолога, направленный на формирование у педагогических работников, широкой общественности положительных установок к психологической помощи, деятельности психолога, формирование у них психологических знаний.
- 2) психологическое тестирование людей.
- 3) психологическая адаптация сотрудников.

#### 3. Психологическое консультирование — это...

- а) вид психологической помощи, работа с людьми, направленная на решение различного рода психологических проблем, связанных с трудностями в межличностных отношениях.
- б) область практического применения психологии, ориентированная на повышение социально - психологической компетентности людей и оказания психологической поддержки, как отдельному человеку, так и группе, организации.
- в) психологическая адаптация сотрудников.

#### 4. Психологическая помощь – это ...

- 1) область практического применения психологии, ориентированная на повышение социально - психологической компетентности людей и оказания психологической поддержки, как отдельному человеку, так и группе, организации;
- 2) психологическое тестирование людей;
- 3) психологическая адаптация сотрудников.

#### 5. Виды психологического консультирования:...

- 1) индивидуальное, семейное, групповое и профессиональное консультирование.
- 2) простое, сложное консультирование
- 3) первоначальное, второстепенное консультирование.

#### 6. Темперамент - ...

1. устойчивая совокупность индивидуальных психофизиологических особенностей личности (динамические особенности протекания психических процессов и состояний человека).
2. особенность профессии.
3. особенность общения друзей.

#### 7. Установите соответствие:

1. Механизм межличностного восприятия, который представляет собой особый вид понимания другого человека, стремление эмоционально откликнуться на его проблемы ...	А. Эффект новизны.
2. Определите эффект социального восприятия: более новая информация оказывается самой значительной...	Б. Перцептивная.
3. Сторона общения связана с восприятием и пониманием и оценкой людьми социальных объектов, прежде всего самих себя, других людей, социальных групп...	В. Эмпатия.

#### 8. Установите последовательность:

Педагогическая психология – это отрасль \_\_\_\_\_, изучающая психологические \_\_\_\_\_ обучения и \_\_\_\_\_.

- А. воспитания
- Б. психологии.
- С. проблемы.

9. Конфликтная ситуация – это...
10. Судебное разбирательство – это...
11. Кейс-задача.

Представьте, что Вы работаете конфликтологом в вузе. Вам нужно разработать план лекции по теме «Межличностные конфликты». Попробуйте выполнить это задание. Напишите, с какими понятиями Вы познакомите студентов? Какие вопросы для обсуждения Вы предложите студентам? Какие учебники и учебные пособия, монографии Вы им порекомендуете? Какие вопросы для дискуссии Вы им предложите? Какие темы докладов Вы им рекомендуете?

Тема «Использование рефлексивного слушания в процессе разрешения конфликтов»

1. Рефлексивное слушание – это...

- 1) активное слушание, ориентированное преимущественно на разум и логику, а не на чувства и душевное понимание;
- 2) вид общения, характерный для учебной деятельности;
- 3) вид общения, характерный для дружеской компании.

2. Рефлексивное слушание предназначено в первую очередь для...

- 1) делового стиля общения, его задача - усвоить и разумно переработать передаваемую информацию;
- 2) учебной и творческой деятельности;
- 3) юридических аспектов решения проблемных ситуаций.

3. Ситуация, в которой факт присутствия другого усиливает, продуктивность деятельности называется ...

- а) социальной ингибцией;
- б) социальной фасилитацией;
- в) сдвигом риска;

4. Основными признаками социальной группы являются....

- а) интегральные психологические характеристики, установление определенных отношений между членами группы;
- б) наличие параметров группы как целого;



в) способность индивидов к согласованным действиям, действие группового давления;

5. Показатели динамики, сплоченность группы, групповое давление, выработка решений представляют собой, выберите правильный вариант ответа:

- а) состав группы;
- б) групповые процессы;
- в) структура группы;
- г) характеристика группы.

6. Групповые нормы – это....., выберите правильный вариант ответа:

- а) это правила, принятые группой и должно подчиняться поведение членов группы;
- а) выполняют функцию регуляции поведения членов группы, поддерживаются групповыми санкциями;
- в) связаны с ценностями группы;
- г) все ответы верны.

7. Численность малой группы может быть в диапазоне ...

- а) не более 10–12 человек;
- б) не более 2–5 человек;
- в) от 2–3 до 40–50 человек;
- г) от 6 до 100 человек.

8. Место индивида в системе групповой жизни обозначается понятием, выберите правильный вариант ответа ...

- а) роль;
- б) статус;
- в) позиция;
- г) значение.

9. Группа, являющаяся для индивида источником социальных установок и ценностных ориентаций, называется ...

- а) группой членства;
- б) вторичной группой;

- в) референтной группой;
- г) неформальной группой.

10. Чувство солидарности с группой, осознание себя ее частью, готовность к действиям в пользу группы и общества, называется ...

- а) коллективизмом;
- б) плюрализмом;
- в) конформностью.

11. Кейс-задача.

Представьте, что Вы работаете конфликтологом в вузе. Вам нужно подготовить план семинарского занятия для студентов по теме: «Социальная поддержка студентов». Попробуйте выполнить это задание. Напишите, какие вопросы для обсуждения Вы предложите студентам? Какие учебники и учебные пособия, монографии Вы им рекомендуете? Какие вопросы для дискуссии Вы им предложите? Какие темы докладов и выступлений Вы рекомендуете?

### Тема «Убеждение, внушение в процессе разрешения конфликтов»

1. Убеждение – это...

- 1) метод воздействия на сознание личности через обращение к ее собственному критическому суждению;
- 2) метод воздействия на бессознательную сферу, эмоции человека;
- 3) метод воздействия на подсознание человека.

2. Внушение – это...

- 1) целенаправленное воздействие, которое основано на влиянии на бессознательную сферу, эмоции человека;
- 2) воздействие на сознание человека;
- 3) воздействие на креативность человека.

3. Психологическое воздействие – это...

- 1) «проникновение» одной личности в психику другой личности с целью изменения, перестройки индивидуальных или групповых характеристик;
- 2) влияние одного человека на сознание другого;
- 3) влияние группы людей на другую группу людей.

4. Толпа, масса, публика и аудитория относятся к ...

- а) стихийным (неорганизованным) большим социальным группам;
- б) большим социальным слоям и общностям;
- в) устойчивым (организованным) большим социальным группам;
- г) нет правильного варианта ответа.

5. Вид лидера, для которого характерны учет мнения других людей, уважение их, общения с ними как с равными, называется...

- а) бюрократическим;
- б) авторитарным;
- в) демократическим;
- г) номинальным.

6. Личность – это...

- а) персона, публичное лицо;
- б) человек как субъект социальной деятельности;
- в) социальный статус;
- г) социальная роль.

7. Неповторимая совокупность особенностей характера и психического склада, отличающая одну личность от другой ...

- а) индивидуальность;
- б) индивид;
- в) персона;
- г) личность.

8. Совокупность индивидуально-психологических особенностей человека, проявляющихся в его поведении, деятельности называется ...

- а) наследственностью;
- б) характером;

- в) способностями;
- г) темпераментом.

9. Из перечисленного подберите тип темперамента, если это: «боевой тип, задорный, легко раздражающийся ...»

- а) холерик;
- б) сангвиник;
- в) флегматик;
- г) меланхолик.

10. Автор структуры личности: «Оно-Ид», «Я-эго», «Сверх-Я», «Супер-эго» является...

- а) Э. Берн;
- б) А. Маслоу;
- в) З. Фрейд;
- г) Дж. Роттер.

11. Кейс-задача.

Представьте, что Вы работаете конфликтологом в вузе. Вам нужно подумать и сформулировать темы для курсовых работ студентов по дисциплине «Альтернативные формы разрешения конфликтов». Попробуйте выполнить это задание. Какие учебники и учебные пособия, монографии Вы им порекомендуете? Какие методы и методики Вы порекомендуете для написания курсовой работы? Какие ученые внесли вклад в изучение проблемы успешного разрешения конфликтов?

Тема «Использование альтернативных форм разрешения конфликтов в современном обществе»

1. Коммуникативные барьеры отношений возникают, если...

- а) из-за того, что партнёры принадлежат к различным социальным группам;
- б) из-за профессиональных различий;
- в) из-за употребления сленговых выражений;
- г) все варианты верны.

2. Какая из перечисленных дистанций общения будет наибольшей?

- а) Выступление оратора перед аудиторией на митинге по поводу защиты окружающей природы;
- б) Беседа двух приятелей по поводу результатов вчерашнего футбольного матча и поведения судьи во время этого матча;
- в) Разговор жениха и невесты по поводу места и времени медового месяца.

3. Опосредованное общение...

- а) происходит в ситуациях, когда субъекты отделены друг от друга временем или расстоянием;
- б) обеспечивается при помощи различных средств (телефон, письмо и т.д.);
- в) характеризуется неполным психологическим контактом;
- г) характеризуется затрудненной обратной связью;
- д) все ответы верны.

4. К вербальным средствам коммуникации не относится...

- а) письменная речь;
- б) устная речь;
- в) речь, записанная на магнитофонную пленку;
- г) мимика.

5. Дайте определение переговорам как одному из видов деловой коммуникации....

- а) коммуникация между сторонами с целью достижения соглашения относительно предмета переговоров;
- б) коммуникация между сторонами с целью достижения соглашения относительно собственных амбиций;
- в) коммуникация между сторонами с целью достижения соглашения относительно потребностей второй стороны.

6. Дайте определение деловым переговорам как разновидности переговорного процесса ...

- а) специфическая форма делового общения, имеющая жесткие формально-ролевые и статусные рамки, предполагающая обязательное следование деловому протоколу;
- б) специфическая форма коммуникации, имеющая свободные рамки, не предполагающая обязательного следования деловому протоколу;
- в) форма межличностного общения, имеющая широкие статусные рамки, предполагающая свободное отношение к протоколу.

**7. Назовите функции переговоров ...**

- а) поиск совместного решения проблемы, информационно-коммуникативная, регулятивная;
- б) пропагандистская, решения личных проблем, информативная;
- в) поиск выгодного решения, коммуникативная, управления персоналом.

**8. Укажите, какие виды переговоров выделяют в переговорном процессе....**

- а) позиционные и рациональные;
- б) прямые – косвенные;
- в) рациональные – иррациональные.

**9. Назовите основные этапы переговорного процесса ...**

- а) подготовка к переговорам, сами переговоры и их завершение;
- б) анализ переговоров, сбор информации, выполнение решений;
- в) сбор информации, составление портрета партнера, принятие решений.

**10. Назовите основные задачи этапа подготовки к проведению переговоров ...**

- а) изучить в деталях тему переговоров, навести справки о партнерах, разработать концепцию переговоров с эффективной стратегией и тактикой, подготовить проект решения;

б)обдумать ситуацию, рассмотреть варианты решения, разработать четкие инструкции для всех членов делегации;

в)обеспечить связи с общественностью, подготовить переговорное досье, предложить партнеров проведение переговоров на своей территории.

#### 11. Кейс-задача.

Представьте, что Вы работаете конфликтологом в вузе. Вам нужно подумать и сформулировать темы для курсовых работ студентов по дисциплине «Конфликтология образования». Попробуйте выполнить это задание. Какие учебники и учебные пособия, монографии Вы им порекомендуете? Какие методы и методики Вы порекомендуете для написания курсовой работы? Какие ученые внесли вклад в изучение проблемы успешного разрешения педагогических конфликтов?

#### Темы для докладов, рефератов:

1. Понятие и структура законодательства о медиации.
2. Источники законодательства о медиации.
3. Развитие законодательства о медиации в России.
4. Законодательство РФ о медиации: причины появления и условия применения.
5. Правовое регулирование медиации в России и зарубежных странах: сравнительный анализ.
6. Медиация как самостоятельный способ разрешения споров: вопросы эффективности в условиях российской действительности.
7. Принципы медиации.
8. Медиация как основной способ защиты прав предпринимателей.
9. Субъекты отношений по процедуре медиации.
10. Медиатор как основной участник процедуры медиации.
11. Организации, осуществляющие деятельность по обеспечению проведения процедуры медиации.
12. Условия, основания и порядок обращения к медиатору.
13. Медиативное соглашение как гражданско-правовая сделка.

14. Правовое регулирование механизма проведения процедуры медиации.
15. Гражданско-правовые средства, применяемые при альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации).
16. Договорное регулирование отношений в области медиации.
17. Сроки при проведении процедуры медиации.
18. Гражданско-правовая ответственность медиаторов и организаций, осуществляющих деятельность по обеспечению проведения процедуры медиации.
19. Правовое регулирование порядка прекращения процедуры медиации.
20. Злоупотребление правом в сфере медиации.
21. Саморегулируемые организации в сфере медиации.
22. Медиация в нотариальной деятельности.
23. Применение процедуры медиации при урегулировании семейно-правовых споров.
24. Применение процедуры медиации при урегулировании споров с участием потребителей.
25. Применение процедуры медиации при урегулировании публично-правовых споров.
26. Применение процедуры медиации при урегулировании трудовых споров.

### **Учебная литература, необходимая для самостоятельной подготовки к занятиям**

1. Гуревич П. С. Психология [Электронный ресурс] : учебник / П. С. Гуревич. – Москва: Юнити-Дана, 2015. - 320 с. - Режим доступа : <http://biblioclub.ru/>
2. Кильмашкина Т. Н. Конфликтология: социальные конфликты [Электронный ресурс]: учебник / Т. Н. Кильмашкина. – Москва: Юнити-Дана, 2015. - 287 с. - Режим доступа : <http://biblioclub.ru>.



4. Шарков, Ф. И. Общая конфликтология [Электронный ресурс]: учебник / Ф.И. Шарков. – Москва: Дашков и К, 2015. - 240 с. - Режим доступа : <http://biblioclub.ru>.
5. Алдошина, М. И. Основы поликультурного образования [Электронный ресурс]: учебное пособие / М. И. Алдошина. - 3-е изд. - М.; Берлин: Директ-Медиа, 2014. - 260 с. - Режим доступа : <http://biblioclub.ru>.
6. Анцупов, А. Я. Конфликтология в схемах и комментариях [Текст]: [учебное пособие] / А. Я. Анцупов, С. В. Баклановский. - 2-е изд., перераб. - СПб : Питер, 2009. - 304 с.
7. Беленцов, С. И. Конфликтология [Текст]: учебное пособие: [для студентов направления подготовки бакалавров «Управление персоналом», «Антикризисное управление»] / С. И. Беленцов, Т. Ю. Копылова. - Курск: ЮЗГУ, 2014. - 187 с.
8. Беленцов, С. И. Конфликтология [Электронный ресурс]: учебное пособие : [для студентов направления подготовки бакалавров «Управление персоналом», «Антикризисное управление»] / С. И. Беленцов, Т. Ю. Копылова. - Курск: ЮЗГУ, 2014. – 187 с.
9. Конфликтология [Текст]: учебное пособие для бакалавров / Министерство образования и науки Российской Федерации, Московский государственный юридический университет им. О. Е. Кутафина ; отв. ред. канд. юрид. наук, доц. А. Я. Гуськов. - М. : Проспект, 2013. - 176 с.

**Перечень ресурсов информационно-  
телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для  
самостоятельной  
подготовки к занятиям по дисциплине**

Электронно-библиотечная система «Университетская  
библиотека онлайн: <http://www.biblioclub.ru/>