

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Локтионова Оксана Геннадьевна  
Должность: проректор по учебной работе  
Дата подписания: 27.04.2022 13:35:34  
Уникальный программный ключ:  
0b817ca911e6668abb13a5d426d39e5f1c11eabbf73e943df4a4851fda56d089

1

1

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

УТВЕРЖДАЮ:  
Проректор по учебной работе  
О.Г. Локтионова  
«26» 04  
2021 г.



**ПЕРЕГОВОРЫ В СОЦИАЛЬНО - ТРУДОВОЙ СФЕРЕ**

Методические рекомендации для самостоятельной работы, в том числе для подготовки к практическим занятиям, студентов направлений подготовки 37.03.02 «Конфликтология» очной и очно-заочной формы обучения

Курск 2021

УДК 159.9

Составитель: Чернышова О.В.

Рецензент:

Кандидат педагогических наук, доцент Тарасова Н.В.

**Переговоры в социально-трудовой сфере:** методические рекомендации для самостоятельной работы, в том числе для подготовки к практическим занятиям, студентов направлений подготовки 37.03.02 «Конфликтология» очной и очно-заочной формы обучения / Юго-Зап. гос. ун-т; сост.: О.В. Чернышова. – Курск, 2021. - 28 с.

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

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

Предназначены для студентов направлений подготовки 37.03.02 «Конфликтология» очной и очно-заочной формы обучения

Текст печатается в авторской редакции.

Подписано в печать *26.10.21* Формат 60x84 1/16  
Усл.печ.л. *1,5* .Уч. - изд. л. *4* .Тираж 100 экз. Заказ *119* 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 формы обучения при самостоятельной подготовке к занятиям по дисциплине «Переговоры в социально-трудовой сфере».

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 № 840 от 29 июля 2020 г.

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.

## Задания для самопроверки

### Тема «Теоретические основы дисциплины «Переговоры в социально-трудовой сфере»

1. 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.
  
2. Стандартизованное наблюдение- ...
  1. вид структурированного наблюдения, при котором заранее определяются процедуры исследования и элементы изучаемой ситуации.
  - 2 характеристика памяти.
  3. характеристика воображения.
  
3. Включенное наблюдение ....
  1. вид наблюдения, которое проводится с участием ученого (психолога) в качестве непосредственного участника того процесса, за ходом которого ведется наблюдение.
  2. характеристика мышления.
  3. характеристика внимания.
  
4. Бихевиоризм - это ...
  1. научное психологическоенаправление, отрицающее сознание как предмет научного исследования и сводящее психику к различным формам поведения, понятого как совокупность реакций организма на стимулы внешней среды.
  2. характеристика профессии.
  3. характеристика предприятия.
  
- 5Гештальтпсихология -...
  1. направление в западной психологии, согласно которому изучение психики происходит на основе целостных структур

(гештальтов), первичных по отношению к своим компонентам.

2 характеристика профессиональной деятельности.

3. характеристика труда.

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. 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:

Приём обучения (обучающий приём) – это кратковременное \_\_\_\_\_ между преподавателем и \_\_\_\_\_, направленное на передачу и усвоение \_\_\_\_\_ знания, умения, навыка.

А. конкретного.

В. взаимодействие.

С. обучающимся.

9. Воспитание - это ...

10. Экологическое воспитание – это ...

11. Кейс-задача:

Представьте, что Вы работаете преподавателем в вузе. Вам нужно разработать план исследования познавательных способностей студентов 1 и 4 курсов вуза и затем по результатам написать научную статью на конференцию. Попробуйте выполнить это задание. Какие методы и методики Вы будете использовать? Какие психологи внесли вклад в изучение познавательных способностей студентов? Какие учебники, учебные пособия, монографии, авторефераты диссертаций Вы будете анализировать?

Тема: «Особенности конфликтов в социально-трудовой сфере»

1. Одним из важнейших методов в психологии является метод наблюдения. Как поступает хороший наблюдатель:
  - а) вмешивается в поведение наблюдаемого;
  - б) ищет причины явления;
  - в) фиксирует поведение;
  - г) делает выводы о причинно-следственных связях.
2. Некая компания желает провести телефонный опрос, чтобы узнать, каково представление избирателя о личностных качествах кандидата и каков будет результат голосования на предстоящих выборах. Каковы недостатки этого метода проведения опроса?
  - а) выборка не является репрезентативной;
  - б) выборка слишком велика;
  - в) метод является слишком дорогостоящим;
  - г) метод требует слишком больших временных затрат.
3. Наблюдение – это
  - а) Один из основных эмпирических методов психологии, состоящий в преднамеренном, систематическом и целенаправленном восприятии психических явлений с целью изучения их специфических изменений в определенных условиях и поиска смысла этих явлений, который непосредственно не дан
  - б) Метод сопоставления изучаемых объектов по различным признакам, показателям



- в) Метод многократного обследования одних и тех же лиц на протяжении длительного времени
- г) Метод исследования причинно-следственных связей между явлениями посредством воздействия на независимую переменную, фиксации изменений зависимой переменной и контроля побочных переменных

4. Группа методов, в основе которых лежит феномен проекции, называется \_\_\_\_\_ методам

- а) опросными
- б) тестовыми
- в) проективными
- г) эмпирическими

5. Наблюдению доступны только ...

- а) Экстериоризованные проявления вербального и невербального поведения
- б) Интериоризированные проявления вербального и невербального поведения
- в) Вербальные проявления поведения
- г) Невербальные проявления поведения

6. Наблюдению доступны проявления вербального и невербального поведения (выберите несколько ответов):

- а) Пантомимика (осанка, походка, жестикуляция, позы и т.д.);
- б) Мимика (выражение лица, его экспрессивность и т.д.);
- в) Речь (молчаливость, разговорчивость, многословие, лаконизм; стилистические особенности, содержание и культура речи; интонационное богатство и т.д.);
- г) Поведение по отношению к другим людям (положение в коллективе и отношение к этому, способ установления контакта, характер общения, стиль общения, позиция в общении и т.д.);
- д) поведение в основной деятельности (работе).
- е) Интериоризированные проявления вербального и невербального поведения

7. В зависимости от позиции наблюдателя наблюдение бывает:

- а) Открытое, скрытое
- б) Пассивное, активное
- в) Сплошное, выборочное
- г) Лонгитюдное, периодическое, одиночное

8. При использовании этого метода не всегда сохраняется установка на равенство общающихся, так как исследователь определяет тему обсуждения, преимущественно задает вопросы, предусматривает лимит времени и т. п., а респондент отвечает на вопросы, высказывает свое мнение в пределах, устанавливаемых исследователем

- а) Интервью
- б) Беседа
- в) Анкетирование
- г) Эксперимент

9. По степени формализации различают следующие типы интервью:

- а) Свободное, стандартизированное, полустандартизированное.
- б) Пассивное, активное
- в) Сплошное, выборочное
- г) Лонгитюдное, периодическое, одиночное

10. Референтная процедура дает представление о ...

- а) статусной структуре, взаимности предпочтений
- б) динамике изучаемых явлений
- в) демонстрации различных, противоположных по смыслу способов поведения в однотипных ситуациях
- г) поведенческих проявлениях отношения к самому себе

11. Метод психологии, позволяющий на основе изучения объективных продуктов деятельности сделать выводы о психологических особенностях ее субъекта или субъектов

- а) Анализ продуктов деятельности
- б) Контент-анализ
- в) Проективные методики
- г) Фокус-группа

12. Закончите предложение:

Анализ продуктов деятельности предоставляет важный материал для клинических психологов, потому что \_\_\_\_\_

13. Метод психологического изучения текстов, позволяющий по их содержанию определенно судить о психологии авторов этих текстов или тех людей, о которых говорится в тексте

- а) Анализ продуктов деятельности
- б) Контент-анализ

- в) Проективные методики
- г) Фокус-группа

14. Кейс-задача:

Продумайте план наблюдения по теме:

- Исследование мотивации достижения студентов на примере ситуации экзамена.
- Изучение социальной напряженности на примере поведения пассажиров в автобусе.
- Развитие коммуникативных навыков личности как показатель ее социальной успешности.

Тема «Структура переговорного процесса»

1. Укажите способы рефлексивного слушания....
  - а) выяснение, перефразирование, резюмирование;
  - б) чувствование, поиски смысла, пересказ;
  - в) предположение, выяснение, интерпретация.
  
2. Определите суть приема «выяснение»...
  - а) обращение к говорящему с «выясняющими» вопросами;
  - б) демонстрация собеседнику непонимания;
  - в) понимание собеседника благодаря его пояснениям.
  
3. Определите суть приема «перефразирование»...
  - а) пересказ мысли собеседника своими словами;
  - б) «расшифровывание» мысли собеседника;
  - в) определение точности понимания смысла.
  
4. Определите суть понятия «коммуникативный барьер»...
  - а) совокупность внешних и внутренних причин, мешающих эффективной коммуникации;
  - б) совокупность внешних и внутренних причин, повышающих эффективность коммуникации;
  - в) совокупность внешних и внутренних причин, используемых коммуникаторами в процессе общения.

5. Дайте определение экспрессивной функции общения...

- а) взаимопонимание переживаний и эмоциональных состояний;
- б) формирование навыков взаимодействия в обществе в соответствии с принятыми нормами и правилами;
- в) регламентация поведения и деятельности.

6. Социальный контроль включает в себя ....

- а) регламентацию поведения и деятельности;
- б) формирование навыков взаимодействия в обществе в соответствии с принятыми нормами и правилами;
- в) взаимопонимание переживаний и эмоциональных состояний.

7. Социализация включает в себя ...

- а) формирование навыков взаимодействия в обществе в соответствии с принятыми нормами и правилами;
- б) регламентация поведения и деятельности;
- в) взаимопонимание переживаний и эмоциональных состояний.

8. «Я-концепция» - это ...

- а) совокупность сознательных и бессознательных представлений личности о себе, на основе которых она строит свое поведение;
- б) совокупность факторов, составляющих личность;
- в) совокупность действий, позволяющих человеку сформировать себя как личность.

9. Назовите составляющие «Я-концепции»...

- а) когнитивная, оценочная, поведенческая;
- б) деятельная, психологическая, педагогическая;
- в) функциональная, эмоциональная, коммуникативная.

10. Дайте определение понятию «психологическое воздействие»...

- а) «проникновение» одной личности в психику другой личности с целью изменения ее психологических характеристик;
- б) передача конкретных способов деятельности, оценок;
- в) формирование навыков взаимодействия в соответствии с принятыми нормами и правилами.

### 11. Кейс-задача.

Представьте, что Вы работаете начальником отдела в Областной администрации. Ваше руководство поручило Вам возглавить команду, представляющую Вашу организацию на предстоящих переговорах с конкурентами. Вам предстоит выработать стратегию поведения и выбрать метод ведения переговоров. Конкуренты менее чем Вы заинтересованы в компромиссном решении. У них есть преимущества в позиции, кроме того, они не готовы идти на уступки. В то же время руководителем их команды является педантичный, самоуверенный человек, не склонный преувеличивать свои запросы. Проанализируйте ситуацию. Опишите стратегию поведения своей команды и метод ведения переговоров, который Вы предпочтете. Почему Вы выбрали именно этот метод?

### Тема «Подготовка к переговорам в социально-трудовой сфере»

1. Определите суть приема «выяснение»...
  - а) обращение к говорящему с «выясняющими» вопросами;
  - б) демонстрация собеседнику непонимания;
  - в) понимание собеседника благодаря его пояснениям.
  
2. Определите суть приема «перепhrазирование»...
  - а) пересказ мысли собеседника своими словами;
  - б) «расшифровывание» мысли собеседника;
  - в) определение точности понимания смысла.
  
3. Определите суть понятия «коммуникативный барьер»...
  - а) совокупность внешних и внутренних причин, мешающих эффективной коммуникации;
  - б) совокупность внешних и внутренних причин, повышающих эффективность коммуникации;
  - в) совокупность внешних и внутренних причин, используемых коммуникаторами в процессе общения.
  
4. Дайте определение экспрессивной функции общения...

- а) взаимопонимание переживаний и эмоциональных состояний;
  - б) формирование навыков взаимодействия в обществе в соответствии с принятыми нормами и правилами;
  - в) регламентация поведения и деятельности.
5. Дайте определение следующей функции общения:  
социальный контроль ...
- а) регламентация поведения и деятельности;
  - б) формирование навыков взаимодействия в обществе в соответствии с принятыми нормами и правилами;
  - в) взаимопонимание переживаний и эмоциональных состояний.
6. Дайте определение такой функций общения, как социализации...
- а) формирование навыков взаимодействия в обществе в соответствии с принятыми нормами и правилами;
  - б) регламентация поведения и деятельности;
  - в) взаимопонимание переживаний и эмоциональных состояний.
7. Дайте определение «Я-концепции»...
- а) совокупность сознательных и бессознательных представлений личности о себе, на основе которых она строит свое поведение;
  - б) совокупность факторов, составляющих личность;
  - в) совокупность действий, позволяющих человеку сформировать себя как личность.
8. Назовите составляющие «Я-концепции»...
- а) когнитивная, оценочная, поведенческая;
  - б) деятельная, психологическая, педагогическая;
  - в) функциональная, эмоциональная, коммуникативная.
9. Дайте определение понятию «психологическое воздействие»...

- а) «проникновение» одной личности в психику другой личности с целью изменения ее психологических характеристик;
- б) передача конкретных способов деятельности, оценок;
- в) формирование навыков взаимодействия в соответствии с принятыми нормами и правилами.

10. Какой из методов распознавания эмоций является самым лучшим?

- а) по словесному описанию;
- б) по мимике и жестике;
- в) с помощью полиграфа;
- г) с помощью применения всех вышеперечисленных методов.

11. Кейс-задача.

Вам нужно разработать план исследования коммуникабельности, общительности студентов 1 и 4 курсов вуза и затем по результатам написать научную статью на конференцию. Попробуйте выполнить это задание. Какие методы и методики Вы будете использовать? Какие психологи внесли вклад в изучение проблемы развития коммуникабельности, общительности студентов?

### Тема: «Вступление в контакт и исследование»

1. 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.

2. Стандартизованное наблюдение- ...

- 1. вид структурированного наблюдения, при котором заранее определяются процедуры исследования и элементы изучаемой ситуации.
- 2 характеристика памяти.

3. характеристика воображения.

3. Включенное наблюдение ....

1. вид наблюдения, которое проводится с участием ученого (психолога) в качестве непосредственного участника того процесса, за ходом которого ведется наблюдение.

2. характеристика мышления.

3. характеристика внимания.

4. Бихевиоризм - это ...

1. научное психологическое направление, отрицающее сознание как предмет научного исследования и сводящее психику к различным формам поведения, понятого как совокупность реакций организма на стимулы внешней среды.

2. характеристика профессии.

3. характеристика предприятия.

5. Гештальтпсихология -...

2. направление в западной психологии, согласно которому изучение психики происходит на основе целостных структур (гештальтов), первичных по отношению к своим компонентам.

2 характеристика профессиональной деятельности.

3. характеристика труда.

6. Темперамент - ...

1. устойчивая совокупность индивидуальных психофизиологических особенностей личности (динамические особенности протекания психических процессов и состояний человека).

2. особенность профессии.

3. особенность общения друзей.

12. Установите 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

13. Установите последовательность:

Приём обучения (обучающий приём) – это кратковременное \_\_\_\_\_ между преподавателем и \_\_\_\_\_, направленное на передачу и усвоение \_\_\_\_\_ знания, умения, навыка.

- А. конкретного.
- В. взаимодействие.
- С. обучающимся.

14. Воспитание - это ...

15. Экологическое воспитание – это ...

16. Кейс-задача:

Представьте, что Вы работаете конфликтологом в вузе. Вам нужно разработать план исследования познавательных способностей студентов 1 и 4 курсов вуза и затем по результатам написать научную статью на конференцию. Попробуйте выполнить это задание. Какие методы и методики Вы будете использовать? Какие психологи внесли вклад в изучение познавательных способностей студентов? Какие учебники, учебные пособия, монографии, авторефераты диссертаций Вы будете анализировать?

### Тема «Работа с возражениями»

1. Этапы продуктивной конкуренции ...

- 1) соревнование, соперничество, конфронтация;

- 2) начальный, средний этап;
- 3) первый, второстепенный этап.

2. Кооперация (кооперативное взаимодействие) - это...

- 1) координация единичных сил участников на основе взаимопомощи, взаимодействия;
- 2) разобренная деятельность участников команды;
- 3) характеристика темперамента.

3. Причиной внутриличностного конфликта являются ...

- 1) внутренние личностные психологические факторы (потребности, мотивы, ценности, чувства, сознательные и бессознательные потребности и т.п.);
- 2) природные условия;
- 3) производственная деятельность.

4. Причиной межличностного конфликта является....

- 1) ограниченность ресурсов на предприятии, личностные особенности сотрудников и не соблюдение этически деловых норм поведения;
- 2) особенности учебной деятельности;
- 3) особенности познавательных процессов.

5. Межгрупповой конфликт происходит....

- 1) между формальными и неформальными группами, между высшим и более низким уровнями управления;
- 2) между учителем и учеником;
- 3) между сыном и отцом.

6. Социальный конфликт возникает в результате....

- 1) противодействия субъектов из-за определенных социальных целей и задач (например, классовый, межгосударственный конфликт);
- 2) особенностей учебной деятельности;
- 3) особенностей познавательных процессов.

7. Установите соответствие между термином и определением:

1. Деструктивные конфликты препятствуют ....	А. Внутренние личностные психологические факторы (потребности, мотивы, ценности, чувства, сознательные и бессознательные потребности)
2. Выделяют следующие типы конфликтов:....	Б. Эффективному взаимодействию, приводят к разрушению межличностных отношений
3. Причиной внутриличностного конфликта являются.....	В. Внутриличностный, межличностный, межгрупповой конфликт, социальный, межнациональный (межэтнический) конфликт

8. Установите последовательность:

Примирение оппонентов обычно достигается в результате \_\_\_\_\_ между конфликтующими сторонами, заканчивающихся \_\_\_\_\_ о дальнейшем поведении друг друга. Для того чтобы конфликт разрешился, важно, чтобы конфликтующие стороны \_\_\_\_\_ между собой, чтобы они сами нашли наиболее устраивающий их способ выхода из конфликтной ситуации.

А. договаривались.

В. переговоров.

С. принятием решения.

9. Переговоры - это...

10. Инцидент – это:

11. Кейс-задача:

Представьте, что Вы работаете начальником отдела на предприятии. Директор вашего предприятия принял на работу молодого способного юриста Евгения, только что окончившего Институт внешнеэкономических связей, экономики и права, который превосходно справляется с работой. Он провел уже несколько консультаций, и клиенты им очень довольны. Вместе с тем он резок и заносчив в общении с другими работниками, особенно с обслуживающим персоналом. Вы каждый день получаете такого рода сигналы, а сегодня поступило письменное заявление от секретаря - референта по поводу его грубости.

Подумайте и напишите текст беседы с Евгением. Какие технологии урегулирования конфликтов можно использовать в данной ситуации?

### Тема «Подготовка предложений»

1. Дайте определение следующей функции общения  
социальный контроль ....

- а) регламентация поведения и деятельности;
- б) формирование навыков взаимодействия в обществе в соответствии с принятыми нормами и правилами;
- в) взаимопонимание переживаний и эмоциональных состояний.

2. 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. Установите правильное соответствие:

1. Взаимодействие – это ....	А. состояние индивида, создаваемое испытываемой им нуждой в объектах, необходимых для его существования и развития, выступающие источником его развития.
2. Интерес - это....	Б. процесс взаимного действия объектов друг на друга с целью достижения общей цели.
3. Потребность- это...	С. форма проявления познавательной потребности, обеспечивающая направленность личности на осознание целей деятельности.

7. Социализация личности - это...

1) постоянный процесс активного приспособления индивида к условиям социальной среды; результат этого процесса;

2) форма профессиональной психологической помощи в виде взаимодействия компетентного консультанта и клиента, базирующаяся на полном сосредоточении консультанта на уникальности клиента;

3) «любая форма оказания помощи в отношении содержания процесса или структуры задачи (или серии задач), при которой

консультант сам не отвечает за выполнение задачи, но помогает в ее разрешении».

8. Установите последовательность:

Основные виды стрессов: \_\_\_\_\_,  
долговременный, \_\_\_\_\_, психологический,  
эмоциональный и \_\_\_\_\_ стрессы.

А. кратковременный

В. информационный

С. физиологический.

9. Генетически-конституциональная теория стресса – это...

10. Когнитивная теория стресса – это ...

11. Кейс-задача.

Представьте, что Вы начальником отдела. 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 «Завершение переговоров»

1. Группа – это...

1) несколько человек;

2) ограниченная в размерах общность людей, выделяемая из социального целого на основе определенных признаков;

3) индивид.

2. В структуре коммуникативного процесса выделяются три группы:...

1) коммуникативные, психологические, социально-ролевые;

2) интерактивные, перцептивные, межличностные;

3) межличностные, межгрупповые и общественные.

3. Успешность (точность) восприятия людей зависит от ...

- 1) от личных качеств субъектов восприятия
- 2) особенностей проявления механизмов восприятия у его субъектов
- 3) восприятия времени.

4. Средства массовой информации – это...

1. система сообщения населению информации посредством печатных, технических, изобразительных и иных форм и средств, а также осуществление коммуникаций между культурными и политическими субъектами посредством образных форм в виде искусства;
2. система взглядов, убеждений человека;
3. система профессиональных качеств.

5. Укажите способы рефлексивного слушания....

- а) выяснение, перефразирование, резюмирование;
- б) чувствование, поиски смысла, пересказ;
- в) предположение, выяснение, интерпретация.

6. Общество – это...

- 1) форма объединения людей, обладающих общими интересами, ценностями и целями;
- 2) собрание людей на работе;
- 3) собрание детей в школе.

7. Установите соответствие:

1. Психологии - это...	А. Системное свойство высокоорганизованной материи, заключающееся в активном отражении субъектом объективного мира, в построении им неотчуждаемой от него картины этого мира и саморегуляции на этой основе своего поведения и деятельности
2. Психические состояния – это...	Б. Наука о закономерностях развития и функционирования психики человека

	как особой формы жизнедеятельности.
3. Психика – это...	С. Состояние человека в данный момент времени (сосредоточенности или рассеянности, спокойствия или раздражительности, восторга или сочувствия, творческого подъема или апатии, уверенности или сомнения и т.д.)

8. Установите последовательность:

Психические свойства личности - устойчивые \_\_\_\_\_ психики индивида, закрепленные и \_\_\_\_\_ в структуре \_\_\_\_\_ (темперамент; черты характера, например, общительность, настойчивость, эмоциональность и т.д.).

А. личности

В. проявления.

С. повторяющиеся.

9. Психологическое консультирование: ...

10. Предмет психологии: ...

11. Кейс-задача.

Представьте, что Вы работаете начальником отдела. Вас попросили выступить с докладом на собрании коллектива по теме «Психология массового сознания». Кто из отечественных и зарубежных ученых занимался изучением этой проблемы? Подумайте и напишите конспект доклада. Как можно психологически подготовиться к выступлению перед аудиторией? Каким образом можно произвести хорошее впечатление на слушателей?

### Тема «Современные инновационные технологии переговоров в социально-трудовой сфере»

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 на предприятии. 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. 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?

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

1. Решетникова, К. В. Организационная конфликтология : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по направлению подготовки 080500 "Менеджмент" / К. В. Решетникова ; Гос. ун-т Высшая школа экономики, Факультет менеджмента, Кафедра управления человеческими ресурсами. - Москва : Инфра-М, 2015. - 175 с. : табл. - Текст : непосредственный.
2. Кильмашкина, Т. Н. Конфликтология: социальные конфликты: учебник / Т. Н. Кильмашкина. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва :Юнити, 2015. – 287 с. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=115392> (дата обращения: 28.07.2021). – Режим доступа: по подписке. – Текст : электронный.
3. Шарков, Ф. И. Общая конфликтология : учебник : [16+] / Ф. И. Шарков, В. И. Сперанский ; под общ. ред. Ф. И. Шаркова ; Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации. – Москва : Дашков и К°, 2018. – 238 с. : ил. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=495829> (дата обращения: 28.07.2021). – Режим доступа: по подписке. – Текст : электронный.
4. Гуревич, П. С. Психология : учебник / П. С. Гуревич. – Москва : Юнити, 2015. – 319 с. – (Учебники профессора П.С. Гуревича). – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=118130> (дата обращения: 28.07.2021). – Режим доступа: по подписке. – Текст : электронный.
5. Алдошина, М. И. Основы поликультурного образования : учебное пособие / М. И. Алдошина. – 3-е изд. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2014. – 260 с. : ил. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=258893> (дата обращения: 28.07.2021). – Режим доступа: по подписке. – Текст : электронный.

6. Анцупов, А. Я. Конфликтология в схемах и комментариях: [учебное пособие] / А. Я. Анцупов, С. В. Баклановский. - 2-е изд., перераб. – СПб. : Питер, 2009. - 304 с. – Текст : непосредственный.

7. Беленцов, С. И. Конфликтология: учебное пособие: [для студентов направления подготовки бакалавров «Управление персоналом», «Антикризисное управление»] / С. И. Беленцов, Т. Ю. Копылова. – Курск: ЮЗГУ, 2014. - 187 с. – Текст : непосредственный.

8. Беленцов, С. И. Конфликтология: учебное пособие : [для студентов направления подготовки бакалавров «Управление персоналом», «Антикризисное управление»] / С. И. Беленцов, Т. Ю. Копылова. - Курск: ЮЗГУ, 2014. – 187 с. – Текст : электронный.

10. Молокова, М. А. **Конфликтология** : учебное пособие / М. А. Молокова, О. И. Федорищева ; Минобрнауки России, Юго-Западный государственный университет. - Курск : ЮЗГУ, 2013. - 184 с. – Текст : непосредственный.

11. Молокова, М. А. **Конфликтология** : учебное пособие / М. А. Молокова, О. И. Федорищева ; Минобрнауки России, Юго-Западный государственный университет. - Курск : ЮЗГУ, 2013. - 183 с.– Текст : электронный.

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

1. Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека онлайн: <http://www.biblioclub.ru/>
2. Электронно-библиотечная система «Лань» коллекции изданий гуманитарного профиля и периодические издания: <http://e.landbook.com/>
3. Электронная библиотека ЮЗГУ: <http://library.kstu.kursk.ru..>