

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Локтионова Оксана Геннадьевна  
Должность: проректор по учебной работе  
Дата подписания: 14.03.2023 11:24:26  
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  
Оксана Геннадьевна Локтионова  
« 08 » 03 2015 г.



**ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ ПОДГОТОВКА СПЕЦИАЛИСТОВ  
КОНФЛИКТОЛОГИЧЕСКОЙ СЛУЖБЫ**  
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: С.В. Дюмина

Рецензент

Кандидат психологических наук, доцент *Е.А. Никитина*

Психологическая подготовка специалистов конфликтологической службы: 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.: С.В. Дюмина. Курск, 2015. - 38 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 всех форм обучения.

Текст печатается в авторской редакции

Подписано в печать 28.08. 2015г. Формат 60x84 1/16  
Усл.печ.л. 2,2 Уч.-изд.л. 2 Заказ 523 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 «Психологическая подготовка специалистов конфликтологической службы».

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 экзамену* 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.	Методологические основы осуществления психологической подготовки специалистов конфликтологической службы	Сущность целостного подхода к процессу формирования психологической подготовки специалистов конфликтологической службы (В.С. Ильин). Основные закономерности профессиональной подготовки специалистов конфликтологической службы. Сущность синергетического, системного, вероятностного и др. подходов к психологической подготовке специалистов конфликтологической службы.
2.	Профессионально важные качества работника конфликтологической службы. Конфликтологическая и психологическая культура специалиста	Профессионально важные качества работника конфликтологической службы. Конфликтологическая компетентность как профессионально важное качество специалиста конфликтологической службы. Сущность конфликтологической культуры специалиста. Конфликтологическая культура специалиста как педагогическая категория. Модель конфликтологической культуры специалиста
3.	Психологическое здоровье личности как фактор конструктивного поведения в конфликте	Здоровье человека как предмет комплексного междисциплинарного исследования. Понятие о психологическом здоровье личности. Факторы, укрепляющие психологическое здоровье. Управление стрессами, копинг-стратегии и другие стратегии сохранения и поддержания психологического здоровья личности

4.	Психотехнологии, направленные на обеспечение психологического здоровья личности	Понятие психологической безопасности личности. Психологическая безопасность образовательной среды. Технологическая модель конструктивного изменения поведения педагога (Ефимова Н. С.). Технология создания психологической безопасности образовательной среды
5.	Мотивационные аспекты профессиональной деятельности конфликтолога и управление ими	Содержание мотивации профессиональной деятельности конфликтолога и ее структура. Способы управления мотивацией профессиональной деятельности конфликтолога
6.	Психологическая культура мышления специалиста-конфликтолога и ее формирование	Психологическая культура мышления как объект научного анализа. Проблема формирования культуры профессионального мышления в теории и практике подготовки специалиста-конфликтолога
7.	Психологические основы эмоционально-волевой саморегуляции специалиста-конфликтолога	Сущность психической саморегуляции. Регуляция эмоционального состояния специалиста-конфликтолога и ее влияние на эффективность профессиональной деятельности. Принципы эмоционально-волевой саморегуляции: релаксации; визуализации; самовнушения. Овладение специалистами-конфликтологами приемами и методами эмоционально-волевой саморегуляции
8.	Коммуникативные умения и личностные свойства специалиста-конфликтолога и их развитие	Сущность и основные характеристики коммуникативных умений специалиста-конфликтолога. Уровни развития коммуникативных умений специалиста-конфликтолога. Система средств формирования коммуникативных умений специалиста-конфликтолога.
9.	Психологические основы саморазвития и личностного роста	Исторический обзор становления категории «саморазвитие» личности. Характеристика и признаки саморазвития. Психологические механизмы, этапы и барьеры саморазвития и личностного роста. Особенности процесса саморазвития специалиста-конфликтолога

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

Код компетенции / этап	Показатели оценивания компетенций	Критерии и шкала оценивания компетенций		
		Пороговый уровень («удовлетворительно»)	Продвинутый уровень («хорошо»)	Высокий уровень («отлично»)
1	2	3	4	5
ПК-9 / завершающий	1. Доля освоенных обучающимся знаний, умений, навыков от об-	<b>Знать:</b> базовые психологические методы и технологии развития	<b>Знать:</b> психологические основы саморазвития и личностного	<b>Знать:</b> методологические основы осуществления психологическо

	<p>щего 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>профессионально важных умений и личностных качеств</p> <p><b>Уметь:</b> использовать базовые психологические методы, снижающие уровень конфликтности в социальных сообществах</p> <p><b>Владеть:</b> основными категориями и понятиями, описывающими важнейшие аспекты психологической подготовленности личности к осуществлению профессиональной конфликтологической деятельности</p>	<p>роста</p> <p><b>Уметь:</b> применять методологию междисциплинарного анализа конфликта и мира</p> <p><b>Владеть:</b> навыками анализа конфликтных ситуаций, которые могут возникнуть в процессе общения, профессиональной и учебной деятельности</p>	<p>й подготовки специалистов конфликтологической службы</p> <p><b>Уметь:</b> разрабатывать социальные программы, снижающие уровень конфликтности в социальных сообществах и укрепляющие систему безопасности и мирных способов взаимодействия</p> <p><b>Владеть:</b> системой технологических понятий, необходимых для разработки социальных программ, снижающих уровень конфликтности в социальных сообществах и укрепляющих систему безопасности и мирных способов взаимодействия</p>
ПК-10 / завершающий	<p>1. Доля освоенных обучающимся знаний, умений, навыков от общего объема ЗУН, установленных в п.1.3 РПД</p>	<p><b>Знать:</b> профессионально важные качества работника конфликтологической службы</p> <p><b>Уметь:</b> корректно использовать понятийный аппарат</p>	<p><b>Знать:</b> сущность и структуру конфликтологической и психологической культуры специалиста</p> <p><b>Уметь:</b> применять</p>	<p><b>Знать:</b> методы достижения мира, социального компромисса, позитивного консенсуса, толерантности в различных сферах жизни</p>

	<p>2. Качество освоенных обучающимся знаний, умений, навыков</p> <p>3. Умение применять знания, умения, навыки в типовых и нестандартных ситуациях</p>	<p>конфликтологии, основные положения, теории, концепции в процессе реализации социальных программ, направленных на достижение мира, социального компромисса,</p> <p>Позитивного консенсуса, толерантности в различных сферах жизни общества</p> <p><b>Владеть:</b> навыками разработки решений в процессе реализации социальных программ, направленных на достижение мира, социального компромисса, позитивного консенсуса, толерантности в различных сферах жизни общества</p>	<p>конфликтологические категории для определения возможных способов работы с конфликтами, условий, обеспечивающих предупреждение, разрешение и управление конфликтами и миром</p> <p><b>Владеть:</b> навыками конструктивного взаимодействия в процессе реализации социальных программ, направленных на достижение мира, социального компромисса, позитивного консенсуса, толерантности в различных сферах жизни общества</p>	<p>общества</p> <p><b>Уметь:</b> использовать базовые психологические методы и технологии развития профессионально важных умений и личностных качеств в процессе реализации социальных программ, направленных на достижение мира, социального компромисса, позитивного консенсуса, толерантности в различных сферах жизни общества</p> <p><b>Владеть:</b> приемами разработки и реализации решений в процессе реализации социальных программ, направленных на достижение мира, социального компромисса, позитивного консенсуса, толерантности в различных сферах жизни общества</p>
--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



## **Задания для самопроверки**

Раздел (тема) дисциплины **Методологические основы осуществления психологической подготовки специалистов конфликтологической службы**

### **Вопросы для самопроверки**

1. Какова роль конфликтологической службы в организации?
2. Охарактеризуйте особенности психологической подготовки специалистов конфликтологической службы.
3. Каковы профессионально важные качества работника конфликтологической службы?
4. Проанализируйте сущность понятий «конфликтологическая культура» и «психологическая культура» специалиста.

### **Задания в тестовой форме**

**1.** Процесс формирования конфликтологической культуры специалиста в условиях профессиональной подготовки с методологической точки зрения необходимо рассмотреть с позиций целостного подхода (В.С. Ильин).

Согласно его положениям

- а) Личность существует и развивается как целое, процесс ее становления, поступательного развития целостен по своей природе, культурно-образовательное пространство, в котором это происходит, – тоже целостность, закономерности функционирования и развития которых также необходимо учитывать на всех уровнях – от деятельности конкретного учителя в конкретных условиях до разработки и реализации стратегии образования страны
- б) Переход от узкопрофессиональной подготовки к широкопрофильной
- в) Прогнозирование, предотвращение возникновения, сглаживание последствий конфликта, разрешение споров, умение подвести людей из вражды интересов к сотрудничеству и взаимопониманию с позиции третьего лица (позиция менеджера)
- г) Необходимо изменить стилевые характеристики субъектности, развить социальные навыки, т.е. сформировать в какой-то степени необходимую адаптивность к текущим ситуациям

**2.** Одной из закономерностей профессиональной подготовки учеными рассматривается гуманитаризация профессионального образования.

Гуманитаризация образования призвана ...

- а) Расширить и углубить личностный смысл в деятельности
- б) Формировать конфликтологическую культуру специалиста в условиях профессиональной подготовки
- в) Осуществлять анализ проблемы, оценивать ее состояние в современной теории и педагогической практике

г) Изменить стилевые характеристики субъектности, развить социальные навыки, т.е. сформировать в какой - то степени необходимую адаптивность к текущим ситуациям

3. Продолжая развивать идею необходимости профессионализации в подготовке специалистов, выделим главное условие, обеспечивающее реализацию этой закономерности, – ...

а) Переход от узкопрофессиональной подготовки к широкопрофильной

б) Большая конкретизация, профессионализация образования, его более тесная увязка с нуждами профессионального бытия

в) Реализация требований ценностного подхода к проектированию формирующих процессов

г) Расширение и углубление личностного смысла в деятельности человека

4. Как подчеркивает Э.А. Уткин, менеджер как человек, профессионально осуществляющий функцию управления в рыночной системе отношений, обязан не только понимать природу управленческих процессов, уметь распределять ответственность по уровню управления, знать экономику и маркетинг, но и быть специалистом по работе с людьми. Поэтому столь важна функция менеджера –

а) Прогнозирование, предотвращение возникновения, сглаживание последствий конфликта, разрешение споров, умение подвести людей из вражды интересов к сотрудничеству и взаимопониманию с позиции третьего лица (позиция менеджера)

б) Целеполагание, планирование, организация и контроль

в) Мотивация персонала

г) Снять, купировать соматические и психические расстройства

5. Это положение выступает методологическим основанием для разработки научной концепции формирования конфликтологической культуры специалиста

а) Реализация идеи профессионализации высшего образования возможна лишь на основе идеи психологизации профессиональной подготовки специалистов к продуктивной профессиональной деятельности в профессиональной конфликтной среде

б) Одной из закономерностей профессиональной подготовки учеными рассматривается технологизация профессионального образования

в) Разработка концепции формирования конфликтологической культуры строится на основе содействия более глубокому познанию участниками конфликта друг друга и конфликтующей проблемы

г) Разработка концепции формирования конфликтологической культуры строится на основе преобразования конфликтной профессиональной среды с целью предупреждения последующих конфликтов

6. Содержательные элементы конфликта представлены в понятийно-категориальной схеме описания конфликта (А.Я. Анцупов и М.И. Шипилов).

Она включает ...

- а) Одиннадцать основных категориальных групп
- б) Пять основных категориальных групп
- в) Десять основных категориальных групп
- г) Три основных категориальных группы

7. Содержательные элементы конфликта представлены в понятийно-категориальной схеме описания конфликта (А.Я. Анцупов и М.И. Шипилов).

Она включает ...

- а) Сущность; классификация; структура; функции; эволюция; генезис; динамика; информация в конфликте; предупреждение; завершение конфликта; диагностика и исследование
- б) Сущность; классификация; структура; функции; завершение конфликта; диагностика и исследование
- в) Сущность; классификация; структура; функции; динамика; информация в конфликте; предупреждение; завершение конфликта; диагностика и исследование
- г) Сущность; классификация; структура; функции; динамика; прогнозирование; предупреждение; завершение конфликта

8. Развитие психических сфер в единстве, формирование профессионально важных конфликтогенных свойств и качеств в этих сферах, составляющих сущность к \_\_\_\_\_ культуры, должно стать одной из целей профессиональной подготовки специалистов.

9. Профессионализация \_\_\_\_\_ подготовки (философия, социология, культурология, психология, педагогика, педагогика и психология профессиональной деятельности) специалиста позволяет обеспечить междисциплинарный подход к формированию конфликтологической культуры специалиста.

10. Установите соответствие

Направления социальных программ:

- 1. Добросовестная деловая практика
- 2. Природоохранная деятельность и ресурсосбережение
- 3. Развитие местного общества
- 4. Развитие персонала

А. это направление социальных программ компании, которое имеет целью содействовать принятию и распространению добросовестной деловой практики между поставщиками, бизнес-партнерами и клиентами компании.

Б. это направление социальных программ компании, которое осуществляется по инициативе компании с целью сокращения вредного воздействия на окружающую среду (программы по экономному потреблению природных ресурсов, повторному использованию и

утилизации отходов, предотвращению загрязнения окружающей среды, организации экологически безопасного производственного процесса, организации экологически безопасных транспортных перевозок).

В. это направление социальных программ компании, которое осуществляется на добровольной основе и призвано внести вклад в развитие местного общества (социальные программы и акции поддержки социально незащищенных слоев населения, оказание поддержки детству и юношеству, поддержка сохранения и развития жилищно-коммунального хозяйства и объектов культурно-исторического значения, спонсирование местных культурных, образовательных и спортивных организаций и мероприятий, поддержка социально-значимых исследований и кампаний, участие в благотворительных акциях).

Г. это направление социальных программ компании, которое проводится в рамках стратегии развития персонала, с целью привлечения и удержания талантливых сотрудников (обучение и профессиональное развитие, применение мотивационных схем оплаты труда, предоставление сотрудникам социального пакета, создание условий для отдыха и досуга, поддержание внутренних коммуникаций в организации, участие сотрудников в принятии управленческих решений).

### **11. Кейс-задача**

*Ознакомьтесь с ситуацией. Какие социальные программы, снижающие уровень конфликтности в группе и укрепляющие систему безопасности и мирных способов взаимодействия, Вы можете предложить для данного коллектива и организации? Сформулируйте цель, задача, основные направления деятельности, ожидаемые результаты, возможные риски и пути их устранения*

Давая задание на рабочий день, заведующая лабораторией сказала лаборантке, что поступившие сегодня овощи проверять на нитраты не нужно, так как эти поставщики надежные, никогда не подводили, а реактивы очень дорогие и их не хватает. Нужно проверить партию завезенных консервов и привести в порядок документацию. После обеда вернувшись с совещания заведующая обрушилась на лаборантку с критикой, почему та не проверяет овощи, а «перекладывает бумажки». Лаборантка напомнила распоряжение, данное самой же заведующей. В ответ заведующая пригрозила наказанием, если лаборантка будет «возникать» (Психология конфликта. Компендиум кейсов : учеб. пособие / под ред. Т. И. Короткиной. — СПб. : СПбГУП, 2016.)

Раздел (тема) дисциплины **Профессионально важные качества работника конфликтологической службы. Конфликтологическая и психологическая культура специалиста.**

### Задания в тестовой форме

1. Конфликтологическая культура личности заключается ...

- а) в стремлении (потребность, желание) и умении человека предупреждать и разрешать социальные конфликты: межличностные, межэтнические и межнациональные
- б) системе знаний, взглядов, убеждений, умений, навыков, способствующей использованию человеком накопленной информации и трансформирующая ее во все аспекты его жизнедеятельности
- в) прогрессирующемсамопроизводстве общественного человека
- г) умениях и навыках управления отрицательными эмоциями – гнева, раздражения, обиды

2. Под «конфликтологической культурой специалиста» понимается ...

- а) качественная характеристика профессиональной жизнедеятельности специалиста в конфликтной профессиональной среде
- б) профессионально-прикладная специфика
- в) терпение и владение собой в профессиональном общении
- г) настойчивость в осуществлении профессиональной преобразующей конфликтологической деятельности, в достижении конфликтных целей, целей самоактуализации, саморазвития

3. Сущность конфликтологической культуры специалиста заключается ...

- а) в регулировании процессов профессионального взаимодействия (общение, взаимная деятельность, взаимоотношения), в преобразовании конфликтных параметров профессиональной среды
- б) в совместных действиях, и в общении, и во взаимоотношениях
- в) в глубоком познании участниками конфликта друг друга и конфликтующей проблемы
- г) в рефлексии, способности специалиста управлять своим поведением и деятельностью в конфликтной профессиональной среде

4. Информационный блок модели конфликтологической культуры специалиста включает в себя

- а) Знания по теории и практике конфликта: структура и динамика конфликтной ситуации, конфликта; типология и виды производственных конфликтных ситуаций, конфликтов; типология оппонентов и «трудных» людей; мотивация конфликта; объективные и субъективные конфликтогены; конфликтогенность (саногенное мышление, знание о природе конфликтных эмоций, ценностные ориентации); формы конфликта; активные и пассивные конфликтные стратегии; стили конфликтного поведения и их применимость в различных ситуациях; способы и приемы разрешения конфликтных ситуаций и конфликтов; понятие стресса; защитные механизмы и способы психологической защиты; психотехнические приемы регуляции психофизического состояния; знания коммуникации; барьеры общения; технологии предупреждения, управления, разрешения конфликта;

теоретические и эмпирические методики диагностики конфликта и его составляющих

б) Регулирование процессов профессионального взаимодействия (общение, взаимная деятельность, взаимоотношения); преобразование конфликтогенных параметров профессиональной среды; структурирование профессиональной культуры специалиста конфликтологическим компонентом, проведенное в логике проблемы объективных и субъективных причин конфликтов

в) Гармонизацию взаимоотношений субъектов профессиональной деятельности, согласование их взаимных действий, обеспечения эффективной профессиональной деятельности и профессионального становления в условиях профессионального конфликта, преобразование конфликтогенной профессиональной среды с целью предупреждения последующих конфликтов

г) Совокупность конфликтогенных профессионально важных свойств и качеств в основных сферах индивидуальности специалиста

5. Операционный блок модели конфликтологической культуры специалиста включает в себя

а) Конфликтогенные профессионально важные качества в предметно-практической сфере – Конфликтологические умения, этическое поведение; способность оценить правильность своих действий, система умений и навыков для решения вероятностных конфликтологических задач по управлению конфликтом

б) Знания по теории и практике конфликта: структура и динамика конфликтной ситуации, конфликта; типология и виды производственных конфликтных ситуаций, конфликтов; типология оппонентов и «трудных» людей; мотивация конфликта; объективные и субъективные конфликтогены; конфликтогенность (саногенное мышление, знание о природе конфликтных эмоций, ценностные ориентации); формы конфликта; активные и пассивные конфликтные стратегии

в) Совокупность конфликтогенных профессионально важных свойств и качеств в основных сферах индивидуальности специалиста

г) Справедливость, ответственность, социальность (нравственность, гуманизм, соответствие нормам человеческого общежития), адекватность (конгруэнтность общения, оптимальность контактов, гармоничность самовыражения, диалектичность сознания и социальная гибкость), зрелость (способность к честным, открытым, взаимовыгодным отношениям)

6. Блок личностных качеств специалиста, отражающих конфликтологическую культуру, может быть представлен такими качествами, как

а) справедливость, ответственность, социальность (нравственность, гуманизм, соответствие нормам человеческого общежития), адекватность

(конгруэнтность общения, оптимальность контактов, гармоничность самовыражения, диалектичность сознания и социальная гибкость), зрелость (способность к честным, открытым, взаимовыгодным отношениям)

б) знания по теории и практике конфликта: структура и динамика конфликтной ситуации, конфликта; типология и виды производственных конфликтных ситуаций, конфликтов; типология оппонентов и «трудных» людей; мотивация конфликта; объективные и субъективные конфликтогены; конфликтогенность (саногенное мышление, знание о природе конфликтных эмоций, ценностные ориентации); формы конфликта; активные и пассивные конфликтные стратегии

в) стремление к профессиональному самосовершенствованию, способность адекватно ориентироваться во всех сферах социальной жизни

г) совокупность конфликтогенных профессионально важных свойств и качеств в основных сферах индивидуальности специалиста

7. Исходя из факта признания объективного существования конфликтогенной профессиональной среды перед современным специалистом-конфликтологом стоят задачи:

а) Развитие своих возможностей в конфликтогенных и конфликтных ситуациях внутриличностного и межличностного уровней проявления профессионального конфликта

б) Преобразование конфликтогенной профессиональной среды с целью предупреждения последующих конфликтов

в) Распределение профессиональных функций между сотрудниками

г) Познание, понимание методикой и логикой осуществления профессиональной деятельности.

д) Содействие более глубокому познанию участниками конфликта друг друга и конфликтующей проблемы

8. \_\_\_\_\_ культура личности заключается в стремлении (потребность, желание) и умении человека предупреждать и разрешать социальные конфликты: межличностные, межэтнические и межнациональные.

9. \_\_\_\_\_ культура – это качественная характеристика профессиональной жизнедеятельности специалиста в области получения, передачи, хранения и использования информации.

10. Установите соответствие:

1. Информационная культура

2. Коммуникативная культура

3. Методологическая культура

4. Психологическая культура

А. это качественная характеристика профессиональной жизнедеятельности специалиста в области получения, передачи, хранения и использования информации.

Б. обеспечивает процессы обмена информацией, контакта субъектов совместной профессиональной деятельности.

В. связана с познанием, пониманием, методикой и логикой осуществления профессиональной деятельности.

Г. это культура создания и восприятия психологических явлений жизни, отношение человека к действительности. Акмеологическая культура синтезирует составляющие общей культуры специалиста и проявляется в соответствии с потребностями в творческой самореализации и стратегией жизни.

### **11. Кейс-задача**

*Ознакомьтесь с ситуацией. Какие социальные программы, снижающие уровень конфликтности в группе и укрепляющие систему безопасности и мирных способов взаимодействия, Вы можете предложить для данного коллектива и организации? Сформулируйте цель, задача, основные направления деятельности, ожидаемые результаты, возможные риски и пути их устранения*

На совещании торговых агентов А сообщает, что постоянно теряет заказы из-за того, что конкуренты стали производить новую продукцию и продавать ее по заниженным ценам. Коллеги делятся с ним своим опытом успешного конкурентирования каждый в своей области и дают советы, но все предложения А отвергает, находя в них изъяны и твердит, что в его области эти приемы не срабатывают. Чем больше возражает А, тем больше ему стараются помочь. Через некоторое время руководитель Б замечает: «Я вижу, да Вы не хотите ничего изменить, и у меня совершенно пропало желание продолжать это обсуждение!».

Раздел (тема) дисциплины **Психологическое здоровье личности как фактор конструктивного поведения в конфликте**

### **Вопросы для самопроверки**

1. Раскройте сущность понятия «психологическое здоровье личности».
2. Каковы критерии психического здоровья?
3. Опишите признаки, используемые психологами при описании психологического здоровья личности.
4. Опишите факторы психологического здоровья личности.
5. Охарактеризуйте психотехнологии, направленные на обеспечение психологического здоровья личности.

### **Задания в тестовой форме**

1. Психическое здоровье (ментальное здоровье) – это
  - а) Состояние благополучия, при котором человек может реализовать свой собственный потенциал, справляться с обычными жизненными стрессами,



продуктивно и плодотворно работать, а также вносить вклад в жизнь своего сообщества

б) Ослабление психической напряженности сотрудников организации

в) Неотъемлемая составная часть общей коммуникативной компетентности, включающая в себя осведомленность о диапазоне возможных стратегий поведения в конфликте и умение адекватно реализовывать эти стратегии в конкретной жизненной ситуации

г) Когнитивно-регуляторная подсистема профессионально значимой стороны личности, включающая соответствующие специальные знания и умения

2. Всемирная организация здравоохранения выделяет следующие критерии психического здоровья:

А. Появление побочных, непредвиденных результатов, под которыми имеются в виду новые идеи, отношения, взгляды, методики, теоретические схемы

Б. Осознание и чувство непрерывности, постоянства и идентичности своего физического и психического «Я».

В. Чувство постоянства и идентичности переживаний в однотипных ситуациях.

Г. Критичность к себе и своей собственной психической продукции (деятельности) и ее результатам.

Д. Соответствие психических реакций (адекватность) силе и частоте средовых воздействий, социальным обстоятельствам и ситуациям.

Е. Способность самоуправления поведением в соответствии с социальными нормами, правилами, законами.

Ж. Способность планировать собственную жизнедеятельность и реализовывать эти планы.

3. Способность изменять способ поведения в зависимости от смены жизненных ситуаций и обстоятельств.

3. К критериям психического здоровья НЕ относится:

а) Появление побочных, непредвиденных результатов, под которыми имеются в виду новые идеи, отношения, взгляды, методики, теоретические схемы

б) Осознание и чувство непрерывности, постоянства и идентичности своего физического и психического «Я».

в) Чувство постоянства и идентичности переживаний в однотипных ситуациях

г) Критичность к себе и своей собственной психической продукции (деятельности) и ее результатам

4. \_\_\_\_\_ — это одна из важнейших биосоциальных категорий, интегрирующих представления об определенном виде (типе) жизнедеятельности человека

5. Под нормальным психическим здоровьем понимается

- а) Гармоничное развитие психики, соответствующее возрасту, возрастной норме данного человека
- б) Особое отношение личности к своему здоровью, которое выражается в осознании его ценности и активно-позитивном стремлении к его совершенствованию
- в) Поведенческая особенность жизни человека, т.е. определенный стандарт, под который подстраивается психология и психофизиология личности
- г) Ослабление психической напряженности сотрудников организации

6. Одним из ведущих показателей функционального состояния психики является:

- а) Умственная работоспособность
- б) Особое отношение личности к своему здоровью
- в) Ослабление психической напряженности сотрудников организации
- г) Лингвистическая компетентность

7. Укажите признаки, используемые психологами при описании психологического здоровья личности:

- а) осознанность и осмысленность человеком самого себя, своего взаимодействия с миром;
- б) способность участвовать в сотворчестве с другим человеком;
- в) состояние устойчивости, стабильности, определённости в жизни;
- г) социальный интерес или социальное чувство;
- д) способность человека пребывать в полноценном, подлинном диалоге и организовывать его;
- е) преобразование конфликтной профессиональной среды

8. Мнение о том, что патологические нарушения психического здоровья – невроты и психозы – есть следствие ошибочного, неверного развития личности, принадлежит

- а) А. Маслоу
- б) З. Фрейду
- в) Э. Берну
- г) К. Юнгу

9. Концепция «позитивного психического здоровья» связана

- а) С особенностями активности и личностного развития
- б) Со способностью человека пребывать в полноценном, подлинном диалоге и организовывать его
- в) С социальным интересом или социальным чувством
- г) С умственной работоспособностью

10. Установите соответствие

Свойства личности, имеющие деструктивный характер

- 1. Агрессивность

## 2. Стереотипизация

### 3. Ригидность

А. Как свойство личности, является социально приобретенным продуктом социализации. Проявляется в неоправданной враждебности, злобности, жестокости. Однако для этого свойства характерны не только деструктивные параметры, - она может содержать и позитивные моменты.

Б. Отражает обычно неосознаваемый личностью процесс «приписывания» сходных характеристик (потребностей, мотивов, целей) всем членам группы, без осознания их различий. При этом содержание «приписки» может быть не только глубоко ошибочным, но и совсем неверным, но человек этого не замечает.

В. Проявляется во всех сферах личности: познавательной, аффективной, мотивационной. Под влиянием этого свойства у личности усиливаются такие черты как застреманность, консервативность, шаблонность. Это «ярый враг» творчества, так как ограничивает возможности «видения объекта» с разных сторон, с разных точек зрения, а концентрирует психику только на отдельных его аспектах

### 11. Кейс-задача

*Ознакомьтесь с ситуацией. Какие социальные программы, снижающие уровень конфликтности в группе и укрепляющие систему безопасности и мирных способов взаимодействия, Вы можете предложить для данного коллектива и организации? Сформулируйте цель, задача, основные направления деятельности, ожидаемые результаты, возможные риски и пути их устранения.*

Зазвонил телефон. Одна из сотрудниц взяла трубку, попросили принять факс. Работница переключила телефон на факс и попросила принять его другую сотрудницу. Та отказалась, сославшись на то, что твой покупатель - ты и принимай факс. Первая грубо ответила, что та ближе к факсу сидит и обязана поднимать трубку. В итоге вторая сотрудница ответила в повышенном тоне, что ничего ей не обязана и т.д.

## Раздел (тема) дисциплины **Психотехнологии, направленные на обеспечение психологического здоровья личности**

### **Задания в тестовой форме**

1. Установите соответствие:

1. Обращаясь к инструментально - экспрессивному уровню субъектной регуляции, психолог может помочь клиенту
2. Обращаясь к высшим уровням субъектности - смысловому и экзистенциальному, которые обеспечивают возможность личностного выбора и автономного развития, психолог может помочь человеку

3. Психологическое консультирование, и психокоррекция, и психотерапия, и психотренинги (как формы психологической и социальной коррекции и реабилитации) могут помочь клиенту

- а) «Запустить» новые продуктивные механизмы: самопознание, способность к позитивной дезинтеграции, принятие решений в направлении будущего, готовность к изменениям и способность видеть альтернативы, тенденция исследовать и эффективно использовать свои ресурсы, нести ответственность за сделанный выбор
- б) Изменить стилевые характеристики субъектности, развить социальные навыки, т.е. сформировать в какой-то степени необходимую адаптивность к текущим ситуациям.
- в) Снять, купировать соматические и психические расстройства

2. Основные стратегии преодоления стресса (по мнению Ю.И. Мельника, Г.С. Никифорова и В.А. Ананьева):

- а) Использование копинг-стратегий. Личностный рост. Управление изменениями.
- б) Сотрудничество. Уход. Избегание. Борьба.
- в) Саморазвитие. Самовоспитание. Самопознание
- г) Психоанализ. Бихевиоризм. Гештальт.

3. Выработка поведения, имеющего целью уменьшение или исключение психологического дистресса или обстоятельств, его вызывающих (называют еще совладающим или защитным поведением) – это

- а) Копинг
- б) Личностный рост
- в) Управление изменениями
- г) Избегание

4. Усилия направлены на регулирование отрицательных эмоций, возникающих в ответ на стресс – это

- а) Эмоционально-сфокусированный копинг
- б) Проблемно-сфокусированный копинг
- в) Сенсорно-перцептивный копинг
- г) Рефлексивный копинг

5. Усилия направлены на устранение и уменьшение влияния события, являющегося источником стресса – это

- а) Проблемно-сфокусированный копинг
- б) Сенсорно-перцептивный копинг
- в) Рефлексивный копинг
- г) Эмоционально-сфокусированный копинг

6.Т. И. Колесникова под психологической безопасностью личности понимает:

- а) Определенную защищенность сознания от воздействий, способных против ее воли и желания изменять психические состояния, психологические

характеристики и поведение, что может кардинальным образом влиять на человека вплоть до изменения его жизненного пути

б) Формирование комплекса правовых и нравственных норм, общественных институтов и организаций, которые позволяют ей развивать и реализовывать социально-значимые способности и потребности, не испытывая противодействия государства и общества

в) Состояние среды, свободное от проявлений психологического насилия во взаимодействии людей, способствующее удовлетворению основных потребностей в личностно-доверительном общении, создающее референтную значимость среды, и как следствие, обеспечивающее психологическую защищенность ее участников

г) Способность сохранять устойчивость в среде с определенными параметрами, в том числе и с психотравмирующими воздействиями, в сопротивляемости деструктивным внутренним и внешним воздействиям

7. Потребность в безопасности и защите считается

а) Первичной по шкале потребностей, разработанной А. Маслоу

б) Вторичной по шкале потребностей, разработанной А. Маслоу

в) Находится на третьем уровне по шкале потребностей, разработанной А. Маслоу

г) Предшествует потребности в самоактуализации по шкале потребностей, разработанной А. Маслоу

8. На уровне образовательной среды к основным внутренним угрозам относят:

А. Негативное отношение к образовательной среде ее участников,

Б. Нарушение спокойствия и порядка в образовательном учреждении

В. Трудности в общении участников среды,

Г. Чрезвычайные ситуации в социальной, технической и экологической сферах,

Д. Криминализация общественных отношений.

9. Теории \_\_\_\_\_ предполагают, что большое значение имеет, как человек объясняет свое раздражение, приписывает ли он причину окружающим людям или другим обстоятельствам.

10. Потребность в безопасности и защите считается первичной по шкале потребностей, разработанной \_\_\_\_\_, известным американским психологом

### **11. Кейс-задача**

*Ознакомьтесь с ситуацией. Какие социальные программы, снижающие уровень конфликтности в группе и укрепляющие систему безопасности и мирных способов взаимодействия, Вы можете предложить для сферы поддержки молодых семей? Сформулируйте цель, задачу, основные направления деятельности, ожидаемые результаты, возможные риски и пути их устранения.*

Мария и Иван несколько раз оставляли пятилетнего сына у свекрови на несколько часов, потому что были очень заняты на работе и не могли вовремя забрать ребенка из детского сада. В очередной раз забирая сына от бабушки, Мария услышала от матери мужа, что если они так заняты, что все заботы по воспитанию ребенка перекладывают на бабушку, то зачем было вообще рожать? На что Мария грубо ответила, что свекрови все равно нечем заняться на старости лет, так почему бы внука не повоспитывать. После этого разговора свекровь позвонила сыну и пожаловалась, что невестка ей нахамила (Психология конфликта. Компендиум кейсов : учеб. пособие / под ред. Т. И. Короткиной. — СПб. : СПбГУП, 2016.)

Раздел (тема) дисциплины **Мотивационные аспекты профессиональной деятельности конфликтолога и управление ими**

**Вопросы для самопроверки**

1. Каковы мотивационные аспекты профессиональной деятельности конфликтолога?
2. Каковы психологические основы эмоционально-волевой саморегуляции специалиста-конфликтолога?
3. Какую роль играют коммуникативные умения и личностные свойства специалиста-конфликтолога в профессиональной деятельности?
4. Каковы психологические основы саморазвития и личностного роста специалиста-конфликтолога?

**Задания в тестовой форме**

1. \_\_\_\_\_ - процесс детерминации поведения, деятельности, которая может быть обусловлена внутренними (психическими, физиологическими) и внешними (профессиональными, социальными, экономическими, экологическими) раздражителями.
2. Все побудительные источники активности личности объединяются понятием \_\_\_\_\_ сферы, которая включает потребности личности, ее интересы, стремления, влечения, убеждения, установки, идеалы, намерения, а также социальные роли, стереотипы поведения, социальные нормы, правила, жизненные цели и ценности и, наконец, мировоззренческие ориентации в целом.
3. Установите последовательность уровней потребностей (иерархия потребностей по А. Маслоу)
  - а) Потребность в самоактуализации, реализации потенциала
  - б) Эстетические потребности
  - в) Потребность в познании и понимании
  - г) Потребность в признании: значение, компетентность
  - д) Потребность в принадлежности и любви

е) Потребность в безопасности: долговременное выживание и стабильность

ж) Физиологические потребности: голод, жажда.

4. Установите соответствие

1. Потребности, выделяемые на основании характера деятельности, к которой они побуждают субъекта.

2. Потребности, выделяемые на основании их происхождения.

3. Потребности, выделяемые на основании их субъекта.

4. Потребности, выделяемые на основании их объекта.

5. Потребности, выделяемые на основании их функции.

а) оборонительные, пищевые, половые, познавательные, творческие, коммуникативные.

б) Биогенные, психогенные, социогенные.

в) Индивидуальные, групповые, общественные, общечеловеческие.

г) Материальные и духовные.

д) Потребности физического и социального существования, потребности сохранения и развития.

5. Установите соответствие:

А. Мотивы общения	1Интерес к другим людям;
Б. Мотивы учебной деятельности	2самоутверждение; 3избегание одиночества;
В. Мотивы выбора профессии	4стремление доминировать, 5оказывать влияние на других;
	6Желание быть компетентным;
	7необходимость поступления в вуз или поиск работы;
	8 пользоваться авторитетом;
	9желание быть как все или не хуже;
	10Интерес к данной деятельности; 11наличие соответствующих способностей;
	12разнообразие выполняемой работы.

6. Установите последовательность.

Для достижения профессиональной зрелости личность проходит следующие стадии:

а) достижение психического здоровья: «смерть конфликтного «я», «достижение истинного «я».

б) разрушение клише, так как действия индивида часто стереотипны;

в) отказ от искусственности, где доминируют игровые роли и части конфликта;

г) тупик внутреннего кризиса, где личность чувствует себя потерянной, обманутой, лишенной поддержки;

7. Конфликтологическая преобразующая деятельность включает

а) Конфликтологические умения по разрешению конфликта

б) Конфликтологические умения по целеполаганию и стимулированию активных конфликтных стратегий, предупреждению конфликта

в) Конфликтологические умения по диагностике, прогнозированию конфликтной ситуации

г) Способность оценить правильность своих действий

8. Установите соответствие:

Условно можно выделить и охарактеризовать основные личностные типы конфликтологов и их тактики консультирования:

1) «следователь»

2) «психиатр»

3) «общительный партнер»

А. задает вопросы с целью выяснения конфликтной ситуации, не проясняя личную позицию клиента, что воспринимается болезненно;

Б. ставит диагноз, вопросом проверяет уровень внутреннего конфликта, например: «И что вы чувствуете сейчас?». Установление диагноза - есть начало решения проблемы;

В. создает непринужденную атмосферу общения при психологическом консультировании, отводя клиенту роль делового партнера.

9. Внутренний дискомфорт, ощущение себя несчастным, ущербным, беспомощным, одиноким, брошенным, изгоем; это состояние, при котором человек отвергает себя, окружающих, или весь мир – это

а) Психологическое неблагополучие

б) Небезопасная образовательная среда

в) Каузальная атрибуция

г) Утомление

10. Доброжелательная атмосфера; высокие ожидания от работы учащихся без предвзятости, одинаковые способы оценивания учащихся; высокий уровень вовлеченности в образовательную среду и процесс обучения, а также вовлеченность родителей; обучение социальным навыкам взаимодействия – это признаки

а) Безопасной образовательной среды

б) Групповой сплоченности

в) Конформизма

г) Синергетического подхода

### 11. Кейс-задача

Вы – руководитель организации, сфера деятельности которой – производство хлебобулочных изделий. Какие социальные программы, снижающие уровень конфликтности в социальных сообществах и укрепляющие систему безопасности и мирных способов взаимодействия Вы можете предложить? Сформулируйте цель, задача, основные направления деятельности, ожидаемые результаты, возможные риски и пути их устранения.



Раздел (тема) дисциплины **Психологическая культура мышления специалиста-конфликтолога и ее формирование**

**Задания в тестовой форме**

1. Эффективность \_\_\_\_\_ человека определяется способностью решать задачи, которые стоят перед ним.

2. \_\_\_\_\_ — организация мыслительного процесса, который включает в себя не только размышления над решаемой задачей, но и размышления о том, как протекают размышления над задачей.

3. Установите соответствие

Требования к современной культуре мышления человека

1. Рефлексивность

2. Аргументированность

3. Логическая культура

а) Организация мыслительного процесса, который включает в себя не только размышления над решаемой задачей, но и размышления о том, как протекают размышления над задачей.

б) Это норма, которая предусматривает критичность и самокритичность, четкое различие тезиса и его аргументации. Означает необходимость самостоятельной оценки верности любой мысли — «общей» или «авторитета».

в) Это логическая грамотность. Умение мыслить без логических ошибок, в соответствии с законами логики, последовательно и без противоречий.

4. К причинам, которые НЕ мешают проявлению творческого мышления относятся...

а) боязнь показаться глупым или смешным

б) боязнь критиковать других из-за возмездия с их стороны

в) завышенная оценка значимости своих собственных идей

г) склонность к конформизму

5. Вид мышления, при котором человек в процессе решения задачи опирается на

непосредственное восприятие предметов в процессе действий с ними, это:

а) практическое мышление,

б) наглядно-действенное мышление,

в) наглядно-образное мышление,

г) интуитивное мышление.

6. Вид мышления, при котором человек в процессе решения задачи выполняет действия в уме,

непосредственно не имея дела с опытом, получаемым при помощи органов чувств, это:

а) теоретическое понятийное мышление,

- б) дискурсивное мышление,
- в) практическое мышление,
- г) интуитивное мышление.

7. Операция мышления, сутью которой является мысленное отвлечение от несущественных

признаков с одновременным выделением существенных, называется:

- а) обобщение,
- б) анализ,
- в) абстракция,
- г) синтез.

8. Тезис о существенной роли интеллектуальных структур в развитии процессов адаптации разрабатывался в теории когнитивного развития

- а) Ж. Пиаже
- б) Р. Вагнер,
- в) Дж. Гилфорд,
- г) Р. Стернберг

9. Основы общепсихологической теории мышления в отечественной психологии разработаны

- а) С. Л. Рубинштейном
- б) П. Я. Гальпериным,
- в) В. В. Давыдовым,
- г) А. К. Марковой

10. \_\_\_\_\_ мышление рассматривается как характеристика качества, уровня совершенства мышления, особенности мышления специалиста, которые обусловлены характером профессиональной деятельности относительно объекта труда; как процесс решения профессиональных задач в какой-либо области деятельности.

- а) Профессиональное
- б) Творческое
- в) Теоретическое
- г) Практическое

### 11. Кейс-задача

Вы – руководитель организации, сфера деятельности которой – оказание образовательных услуг. Какие социальные программы, снижающие уровень конфликтности в социальных сообществах и укрепляющие систему безопасности и мирных способов взаимодействия Вы можете предложить? Сформулируйте цель, задача, основные направления деятельности, ожидаемые результаты, возможные риски и пути их устранения.

Раздел (тема) дисциплины Психологические основы эмоционально-волевой саморегуляции специалиста-конфликтолога

### Задания в тестовой форме

1. Внутренний дискомфорт, ощущение себя несчастным, ущербным, беспомощным, одиноким, брошенным, изгоем; это состояние, при котором человек отвергает себя, окружающих, или весь мир – это

- д) Психологическое неблагополучие
- е) Небезопасная образовательная среда
- ж) Каузальная атрибуция
- з) Утомление

2. \_\_\_\_\_ – это процесс воздействия на собственное физическое и нервно-психическое состояние, определяемый желанием и возможностями субъекта.

3. \_\_\_\_\_ – способ освобождения от отрицательных переживаний и мыслей, состояние внутреннего облегчения, испытываемое человеком под воздействием внешних факторов (произведения искусства, беседы с близким человеком, консультации у специалиста).

4. Установите соответствие

Способы выработки самообладания как баланса эмоционального и волевого компонентов психики при господстве воли над эмоциями.

- 1. Самоанализ
- 2. Рациональное убеждение
- 3. Самовнушение.

А. является полным отчетом перед самим собой, здесь важны пункты дневника самонаблюдения: размышления над идеями, мысли о людях, внутренний диалог, сновидения, игра воображения, проблемы «я», наиболее яркие переживания, причины отрицательного состояния, цитаты, помогающие конструктивному ходу мыслей о жизни, ведущие перспективы развития.

Б. В ситуации отрицательного состояния важно проанализировать, насколько реальны ожидания по отношению к оппоненту и насколько они соответствуют ситуации, а затем выбрать вариант отношения.

В. Позитивные мысли оказывают большое влияние на самочувствие и поведение человека. Мысленно или шепотом надо повторять «целебные» формулировки, цитаты из любимых книг, фильмов и пр.

5. Установите соответствие

- 1. Страсть
- 2. Стресс
- 3. Чувство
- 4. Эмоции

А. определенное соединение эмоций, мотивов и чувств, которые сконцентрированы вокруг определенного вида деятельности или предмета.

Б. состояние сильного и длительного психологического напряжения, возникающее в ситуации опасности, обиды, стыда, угрозы и характеризующееся дезорганизацией поведения и речи, которая проявляется или в беспорядочной активности, или в пассивности, бездеятельности.

В. одна из форм переживания человеком своего отношения к предметам и явлениям действительности, отличающаяся относительной устойчивостью.

Г. психические процессы, протекающие в форме переживаний и отражающие личную значимость и оценку внешних и внутренних ситуаций для жизнедеятельности человека

6. К эмоционально-волевой сфере относится:

- а) мышление и речь
- б) эмоции и чувства
- в) внимание и память

7. Сложнее, чем эмоции, постоянное, устоявшееся отношение человека - это:

- а) эмоции
- б) воля
- в) чувства

8. Стенические - это эмоции, которые:

- а) уменьшают активность, энергию человека (тоска, печаль, уныние)
- б) повышают активность, энергию человека (радость, гнев, ненависть)
- в) включает в себя настроение, аффект, стресс, фрустрацию

9. Установите соответствие

Что из перечисленного относится к 1. видам эмоций, а что к 2. эмоциональным состояниям?

- а) аффект
- б) радость
- в) стресс
- г) гнев
- д) тоска
- е) настроение

10. Свойство личности, связанное с тугоподвижностью установок и эмоциональных реакций, называется

- а) сензитивностью
- б) стеничностью
- в) ригидностью

### **11. Кейс-задача**

*Ознакомьтесь с ситуацией. Какие социальные программы, снижающие уровень конфликтности и укрепляющие систему безопасности и мирных способов взаимодействия, Вы можете предложить для данной ситуации? Сформулируйте цель, задача, основные направления деятельности, ожидаемые результаты, возможные риски и пути их устранения.*

Наталья устроилась на работу в новый отдел офиса. Работает здесь два месяца. Начинать работу приходилось с нуля. Через два месяца руководство компании решило расширить этот отдел и приняло на работу нового сотрудника без опыта работы. Этот сотрудник занял должность начальника отдела. Возник конфликт между Натальей и ее новым начальником. Наталья рассчитывала, что руководство компании оценит ее работу за два месяца и предложит ей возглавить этот отдел.

Раздел (тема) дисциплины **Коммуникативные умения и личностные свойства специалиста-конфликтолога и их развитие**

**Задания в тестовой форме**

1. \_\_\_\_\_ культура - это есть совокупность коммуникативных умений, ставших органической частью личности.
2. Функции общения:
  - а) Инструментальная.
  - б) Интегративная.
  - в) Деловая.
  - г) Трансляционная.
  - д) Экспрессивная.
3. Деловая коммуникация как специфический обмен информацией является процессом передачи содержания
  - а) интеллектуального и делового
  - б) эмоционального и культурного
  - в) эмоционального и интеллектуального
  - г) рационального и делового
4. Общение людей осуществляется с помощью коммуникаций
  - а) вербальных и устных
  - б) вербальных и невербальных
  - в) письменных и невербальных
  - г) устных и невербальных
5. Вербальные коммуникации осуществляются с помощью сообщений
  - а) устных и письменных
  - б) слов и жестов
  - в) жестов и мимики
  - г) устных и бессловесных
6. Невербальные коммуникации осуществляются посредством языка
  - а) языка тела и слов
  - б) языка телодвижений и письменной речи
  - в) устной речи и ее параметров
  - г) языка телодвижений и диапазонов речи
7. Коммуникации в организации важны

- а) только для систем управления
- б) для управленческих и производственных систем
- в) для всей организации в целом
- г) только для отдельных структур организации

8. Основатель менеджмента А. Файоль выделял составляющие организации:

- а) материальную и социальную
- б) управленческую и производственную
- в) производственную и транспортную
- г) транспортную и финансовую

9. Установите соответствие.

Потеря и искажение информации при передаче сообщения.

1. Информация, которая должна быть передана собеседнику.	А. А. 100%
2. Информация, которая выражена словами, высказана.	Б. В. 80%
3. Информация, которая услышана собеседником.	В. С. 70%
4. Информация, которая понята собеседником.	Г. D. 60%
5. Информация, которая осталась в памяти.	Д. Е. не более 20%

10. Установите соответствия.

А. Виды общения, выделяемые на основании используемых знаковых систем.	1. Вербальное и невербальное.
Б. Виды общения, выделяемые по характеру связи общающихся.	2. Непосредственное и опосредованное.
В. Виды общения, выделяемые на основании количества участвующих в общении людей.	3. Межперсональные и массовые.
Г. Виды общения, выделяемые по включенности в процесс общения социальных слагаемых.	4. Межличностное и ролевое.

### 11. Кейс-задача

Вы – руководитель организации, сфера деятельности которой – оказание психологических услуг. Какие социальные программы, снижающие уровень конфликтности в социальных сообществах и укрепляющие систему

безопасности и мирных способов взаимодействия Вы можете предложить? Сформулируйте цель, задача, основные направления деятельности, ожидаемые результаты, возможные риски и пути их устранения.

Раздел (тема) дисциплины **Психологические основы саморазвития и личностного роста**

**Задания в тестовой форме**

1. С точки зрения А. Н. Леонтьева, «всякое \_\_\_\_\_ представляет процесс самодвижения, т. е. имеет спонтанный характер, которому свойственны внутренние законы...»
2. Профессионально-конфликтологическая подготовка как составная часть общепрофессиональной гуманитарной подготовки станет обеспечивать развитие конфликтологической культуры специалиста, если ...
  - а) цели будут ориентировать не только на формирование профессиональных знаний и умений, но и на развитие профессионально значимых свойств и качеств психики специалиста, обеспечивающих эффективное решение профессиональных задач, в частности, выделяемого в нашем исследовании класса профессиональных конфликтологических задач
  - б) в процессе профессиональной подготовки перейти к изложению концептуальных идей, раскрывающих направления процесса формирования конфликтологической культуры специалиста
  - в) положения андрагогики выступают основополагающими принципами в процессе формирования конфликтологической культуры специалиста
  - г) проявляется критичность к себе и своей собственной психической продукции (деятельности) и ее результатам
3. Конфликтологическая гносеологическая деятельность включает
  - а) Конфликтологические умения по диагностике, прогнозированию конфликтной ситуации
  - б) Конфликтологические умения по целеполаганию и стимулированию активных конфликтных стратегий, предупреждению конфликта
  - в) Конфликтологические умения по разрешению конфликта
  - г) Способность оценить правильность своих действий
4. Конфликтологическая регулирующая деятельность включает
  - а) Конфликтологические умения по целеполаганию и стимулированию активных конфликтных стратегий, предупреждению конфликта
  - б) Конфликтологические умения по диагностике, прогнозированию конфликтной ситуации
  - в) Конфликтологические умения по разрешению конфликта
  - г) Способность оценить правильность своих действий
5. Конфликтологическая преобразующая деятельность включает
  - д) Конфликтологические умения по разрешению конфликта

е) Конфликтологические умения по целеполаганию и стимулированию активных конфликтных стратегий, предупреждению конфликта

ж) Конфликтологические умения по диагностике, прогнозированию конфликтной ситуации

з) Способность оценить правильность своих действий

6. Установите соответствие

1. Конфликтологическая гносеологическая деятельность А.

Конфликтологические умения по диагностике, прогнозированию конфликтной ситуации

2. Конфликтологическая регулирующая деятельность В.

Конфликтологические умения по разрешению конфликта

3. Конфликтологическая преобразующая деятельность С.

Конфликтологические умения по целеполаганию и стимулированию активных конфликтных стратегий, предупреждению конфликта

7. Адаптивный уровень конфликтологической культуры специалиста характеризуется следующими показателями:

а) Конфликтологические знания носят бытовой характер, не систематизированы; гибкость ума отсутствует, характерно патогенное мышление; конфликт сопровождается неконтролируемыми чувствами ущемления личностных интересов, неуправляемыми отрицательными эмоциями раздражения, нетерпения; профессионально значимые эмоции не доминируют; мотивация конфликта представлена одной тенденцией, реализуется в привычном стиле; поведение в конфликтной ситуации реактивно, отсутствует рефлексия, уровень субъективного контроля низкий; деструктивная конфликтная позиция; конфликтологические задачи не формулируются

б) Имеются поверхностные, бессистемные конфликтологические знания; наблюдаются черты саногенного мышления; гибкость ума присутствует; компоненты «импульсивность», «ригидность», «самооценка» имеют средние показатели; эмоциональный фон – неуверенность в себе, страх, вина, обида; отношение к насилию как способу достижения конфликтных целей отрицательное; конфликт оценивается односторонне – как разрушающее сложившиеся отношения явление; мотивы осознаются, однако актуализируются ситуативно, неустойчивы; задачи по актуализации конструктивных конфликтов формулируются и реализуются эпизодически; характерны как деловые, так и ложные конфликты; разрешение частичное – профессиональная функция непродуктивная

в) Сформированная система конфликтологических знаний; развитые саногенное мышление и гибкость ума, низкая ригидность; невысокие показатели импульсивности, реактивной тревожности; адекватная самооценка; направленность на содержание конфликта и конфликтной деятельности, на способы предупреждения эмоционального конфликта,



управление и разрешение содержательного, делового конфликта, включающая стремление специалиста к самостоятельной и ответственной позиции в конфликтной деятельности, стремление видеть сущность конфликта, стремление к усвоению всей системы способов и приемов его разрешения и выбору из них адекватного характеру конфликтной ситуации способов и приемов; развитые умения решать вероятностные конфликтологические задачи управления и моделирования конфликта – конструктивная профессиональная функция

г) Характеризуется показателями эвристического уровня, проявления которых наблюдаются не только во взаимодействии с отдельными параметрами профессиональной конфликтной среды, например, в типичных ситуациях педагогического конфликта во взаимодействии с отдельными субъектами профессионального педагогического взаимодействия (только учащиеся или только педагоги, администрация школы, родители), но со всеми субъектами профессионального взаимодействия, на всех уровнях проявления конфликта (межличностный и внутриличностный).

8. Репродуктивный уровень конфликтологической культуры специалиста характеризуется следующими показателями:

а) Имеются поверхностные, бессистемные конфликтологические знания; наблюдаются черты саногенного мышления; гибкость ума присутствует; компоненты «импульсивность», «ригидность», «самооценка» имеют средние показатели; эмоциональный фон – неуверенность в себе, страх, вина, обида; отношение к насилию как способу достижения конфликтных целей отрицательное; конфликт оценивается односторонне – как разрушающее сложившиеся отношения явление; мотивы осознаются, однако актуализируются ситуативно, неустойчивы; задачи по актуализации конструктивных конфликтов формулируются и реализуются эпизодически; хаотичны как деловые, так и ложные конфликты; разрешение частичное – профессиональная функция непродуктивная

б) Конфликтологические знания носят бытовой характер, не систематизированы; гибкость ума отсутствует, характерно патогенное мышление; конфликт сопровождается неконтролируемыми чувствами ущемления личностных интересов, неуправляемыми отрицательными эмоциями раздражения, нетерпения; профессионально значимые эмоции не доминируют; мотивация конфликта представлена одной тенденцией, реализуется в привычном стиле; поведение в конфликтной ситуации реактивно, отсутствует рефлексия, уровень субъективного контроля низкий; деструктивная конфликтная позиция; конфликтологические задачи не формулируются

в) Сформированная система конфликтологических знаний; развитое саногенное мышление и гибкость ума, низкая ригидность; невысокие

показатели импульсивности, реактивной тревожности; адекватная самооценка; направленность на содержание конфликта и конфликтной деятельности, на способы предупреждения эмоционального конфликта, управление и разрешение содержательного, делового конфликта, включающая стремление специалиста к самостоятельной и ответственной позиции в конфликтной деятельности, стремление видеть сущность конфликта, стремление к усвоению всей системы способов и приемов его разрешения и выбору из них адекватного характеру конфликтной ситуации способов и приемов; развитые умения решать вероятностные конфликтологические задачи управления и моделирования конфликта – конструктивная профессиональная функция

г) Характеризуется показателями эвристического уровня, проявления которых наблюдаются не только во взаимодействии с отдельными параметрами профессиональной конфликтной среды, например, в типичных ситуациях педагогического конфликта во взаимодействии с отдельными субъектами профессионального педагогического взаимодействия (только учащиеся или только педагоги, администрация школы, родители), но со всеми субъектами профессионального взаимодействия, на всех уровнях проявления конфликта (межличностный и внутриличностный).

9. Эвристический уровень конфликтологической культуры специалиста характеризуется следующими показателями:

а) Сформированная система конфликтологических знаний; развитые саногенное мышление и гибкость ума, низкая ригидность; невысокие показатели импульсивности, реактивной тревожности; адекватная самооценка; направленность на содержание конфликта и конфликтной деятельности, на способы предупреждения эмоционального конфликта, управление и разрешение содержательного, делового конфликта, включающая стремление специалиста к самостоятельной и ответственной позиции в конфликтной деятельности, стремление видеть сущность конфликта, стремление к усвоению всей системы способов и приемов его разрешения и выбору из них адекватного характеру конфликтной ситуации способов и приемов; развитые умения решать вероятностные конфликтологические задачи управления и моделирования конфликта – конструктивная профессиональная функция

б) Имеются поверхностные, бессистемные конфликтологические знания; наблюдаются черты саногенного мышления; гибкость ума присутствует; компоненты «импульсивность», «ригидность», «самооценка» имеют средние показатели; эмоциональный фон – неуверенность в себе, страх, вина, обида; отношение к насилию как способу достижения конфликтных целей отрицательное; конфликт оценивается односторонне – как разрушающее сложившиеся отношения явление; мотивы осознаются, однако

актуализируются ситуативно, неустойчивы; задачи по актуализации конструктивных конфликтов формулируются и реализуются эпизодически; ха-рактерны как деловые, так и ложные конфликты; разрешение частичное – профессиональная функция непродуктивная

в) Конфликтологические знания носят бытовой характер, не систематизированы; гибкость ума отсутствует, характерно патогенное мышление; конфликт сопровождается неконтролируемыми чувствами ущемления личностных интересов, неуправляемыми отрицательными эмоциями раздражения, нетерпения; профессионально значимые эмоции не доминируют; мотивация конфликта представлена одной тенденцией, реализуется в привычном стиле; поведение в конфликтной ситуации реактивно, отсутствует рефлексия, уровень субъективного контроля низкий; деструктивная конфликтная позиция; конфликтологические задачи не формулируются

г) Характеризуется показателями эвристического уровня, проявления которых наблюдаются не только во взаимодействии с отдельными параметрами профессиональной конфликтной среды, например, в типичных ситуациях педагогического конфликта во взаимодействии с отдельными субъектами профессионального педагогического взаимодействия (только учащиеся или только педагоги, администрация школы, родители), но со всеми субъектами профессионального взаимодействия, на всех уровнях проявления конфликта (межличностный и внутриличностный).

10. Креативный уровень конфликтологической культуры специалиста характеризуется показателями

а) Характеризуется показателями эвристического уровня, проявления которых наблюдаются не только во взаимодействии с отдельными параметрами профессиональной конфликтной среды, например, в типичных ситуациях педагогического конфликта во взаимодействии с отдельными субъектами профессионального педагогического взаимодействия (только учащиеся или только педагоги, администрация школы, родители), но со всеми субъектами профессионального взаимодействия, на всех уровнях проявления конфликта (межличностный и внутриличностный).

б) Сформированная система конфликтологических знаний; развитые саногенное мышление и гибкость ума, низкая ригидность; невысокие показатели импульсивности, реактивной тревожности; адекватная самооценка; направленность на содержание конфликта и конфликтной деятельности, на способы предупреждения эмоционального конфликта, управление и разрешение содержательного, делового конфликта, включающая стремление специалиста к самостоятельной и ответственной позиции в конфликтной деятельности, стремление видеть сущность

конфликта, стремление к усвоению всей системы способов и приемов его разрешения и выбору из них адекватного характеру конфликтной ситуации способов и приемов; развитые умения решать вероятностные конфликтологические задачи управления и моделирования конфликта – конструктивная профессиональная функция

в) Имеются поверхностные, бессистемные конфликтологические знания; наблюдаются черты саногенного мышления; гибкость ума присутствует; компоненты «импульсивность», «ригидность», «самооценка» имеют средние показатели; эмоциональный фон – неуверенность в себе, страх, вина, обида; отношение к насилию как способу достижения конфликтных целей отрицательное; конфликт оценивается односторонне – как разрушающее сложившиеся отношения явление; мотивы осознаются, однако актуализируются ситуативно, неустойчивы; задачи по актуализации конструктивных конфликтов формулируются и реализуются эпизодически; характерны как деловые, так и ложные конфликты; разрешение частичное – профессиональная функция непродуктивная

г) Конфликтологические знания носят бытовой характер, не систематизированы; гибкость ума отсутствует, характерно патогенное мышление; конфликт сопровождается неконтролируемыми чувствами ущемления личностных интересов, неуправляемыми отрицательными эмоциями раздражения, нетерпения; профессионально значимые эмоции не доминируют; мотивация конфликта представлена одной тенденцией, реализуется в привычном стиле; поведение в конфликтной ситуации реактивно, отсутствует рефлексия, уровень субъективного контроля низкий; деструктивная конфликтная позиция; конфликтологические задачи не формулируются

### **11. Кейс-задача**

*Оцените конфликтологическую компетентность педагога. Какие социальные программы, снижающие уровень конфликтности в социальных сообществах и укрепляющие систему безопасности и мирных способов взаимодействия Вы можете предложить? Сформулируйте цель, задача, основные направления деятельности, ожидаемые результаты, возможные риски и пути их устранения.*

Учитель математики Елена Васильевна в школе работает четыре года.

Конфликты у нее возникают с отдельными учениками и очень редко. В основном конфликтные ситуации происходят по поводу учебной деятельности и прогулов уроков. Такое она считает недопустимым, и если это происходит, то разговор с учеником очень строгий. Считает, что главное для учителя «не выходить из себя», чтобы «не упасть в глазах учеников».

Авторитет – это главное.

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

1. Дубинин, Ю. В. Мастерство переговоров [Текст] : учебник / Ю. В. Дубинин ; Московский гос. ин-т международных отношений (ун-т) Мин-ва иностранных дел РФ. - 4-е изд., расш. и доп. - М. : Международные отношения, 2012. - 320 с.
2. Кильмашкина, Т. Н. Конфликтология: социальные конфликты [Электронный ресурс] : учебник / Т. Н. Кильмашкина. – Москва :Юнити-Дана, 2015. - 287 с. - Режим доступа :<http://biblioclub.ru/>
3. Конфликтология [Текст] : учеб.пособие для бакалавров / Мин-во образования и науки РФ, Московский гос. юрид. ун-т им. О. Е. Кутафина ; отв. ред. канд. юрид. наук, доц. А. Я. Гуськов. - М. : Проспект, 2013. - 176 с.
4. Молокова, М. А. Конфликтология [Текст] : учеб.пособие / М. А. Молокова, О. И. Федорищева ; Минобрнауки России, Юго-Западный гос. ун-т. - Курск : ЮЗГУ, 2013. - 184 с.
5. Молокова, М. А. Конфликтология [Электронный ресурс] : учебное пособие / М. А. Молокова, О. И. Федорищева ; Минобрнауки России, Юго-Западный гос. ун-т. - Курск : ЮЗГУ, 2013. - 184 с.
6. Алдошина, М. И. Основы поликультурного образования [Электронный ресурс] : учеб.пособие / М. И. Алдошина. - 3-е изд. - М. ; Берлин : Директ-Медиа, 2014. - 260 с. - Режим доступа :<http://biblioclub.ru/>
7. Анцупов, А. Я. Конфликтология в схемах и комментариях [Текст] : [учеб.пособие] / А. Я. Анцупов, С. В. Баклановский. - 2-е изд., перераб. - СПб : Питер, 2009. - 304 с.
8. Беленцов, С. И. Конфликтология [Текст] : учеб.пособие : [для студентов направления подготовки бакалавров «Управление персоналом», «Антикризисное управление»] / С. И. Беленцов, Т. Ю. Копылова. – Курск : ЮЗГУ, 2014. - 187 с.
9. Беленцов, С. И. Конфликтология [Электронный ресурс] : учеб.пособие : [для студентов направления подготовки бакалавров «Управление персоналом», «Антикризисное управление»] / С. И. Беленцов, Т. Ю. Копылова. - Курск: ЮЗГУ, 2014. – 187 с.
10. Беленцов, С. И. Профессиональная этика [Текст] : учеб.пособие : [по направлениям подготовки 031600.62 - Реклама и связи с общественностью, 030600.62 - История, 010400.62 - Прикладная математика, 031300.62 - Журналистика, 080101.65 - Экономическая безопасность, 034000.62 - Конфликтология] / С. И. Беленцов, Н. П. Шульгина ; Юго-Запад. гос. ун-т. - Курск : ЮЗГУ, 2015. - 181 с.
11. Беленцов, С. И. Профессиональная этика [Электронный ресурс] : учеб.пособие : [по направлениям подготовки 031600.62 - Реклама и связи с общественностью, 030600.62 - История, 010400.62 - Прикладная математика, 031300.62 - Журналистика, 080101.65 - Экономическая безопасность,

034000.62 - Конфликтология] / С. И. Беленцов, Н. П. Шульгина ; Юго-Запад. гос. ун-т. - Курск : ЮЗГУ, 2015. - 181 с.

12. Воронцов, Д. В. Гендерная психология общения [Электронный ресурс]: монография / Д. В. Воронцов. - Ростов-н/Д : Изд-во Южного федерального университета, 2008. - 208 с. - Режим доступа : <http://biblioclub.ru/>

13. Конфликтология [Электронный ресурс] : учебник / под ред. В. П. Ратников. - 3-е изд., перераб. и доп. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 544 с. - Режим доступа : <http://biblioclub.ru/>

14. Конфликтология [Текст] : учеб.пособие для бакалавров / отв. ред. канд. юрид. наук, доц. А. Я. Гуськов. - М. : Проспект, 2013. - 176 с.

15. Лефевр, В. А. Алгебра конфликта [Текст] / предисл. В. Н. Цыгичко. - 3-е изд. - М. :Либроком, 2009. - 72 с.

16. Леонтьев, А. А. Психология общения [Текст] : учеб.пособие / А. А.Леонтьев. - 5-е изд., стер. - М. : Академия, 2008. - 368 с.

17. Мальханова, И. А. Коммуникативный тренинг [Текст] : учеб.пособие / И. А. Мальханова. - М. : Академический Проект, 2006. - 165 с.

**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/>