

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Локтионова Оксана Геннадьевна
Должность: проректор по учебной работе
Дата подписания: 01.04.2022 10:48:27
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

« 25 » 02



ПСИХОЛОГИЯ КОНФЛИКТА

Методические рекомендации к практическим занятиям студентов
всех форм обучения
направления подготовки, учебные планы которых предусматривают
изучение дисциплины «Психология конфликта»

Курск 2022

УДК 159.9

Составитель: Чернышова О.В.

Рецензент:

Кандидат педагогических наук, доцент Тарасова Н.В.

Психология конфликта: методические рекомендации к практическим занятиям студентов всех форм обучения направления подготовки, учебные планы которых предусматривают изучение дисциплины «Психология конфликта» / Юго-Западный государственный университет; составитель: О.В. Чернышова. – 2022. - 31 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

Текст печатается в авторской редакции.

Подписанов печать 15.02.2022 г. Формат 60x84 1/16

Усл.печ.листов 1,9. Уч. - изд. л. 1,74 Заказ 1161

Тираж 100 экз. Бесплатно 802

Юго-Западный государственный университет

305040, г. Курск, ул. 50 лет Октября, 94

ПРЕДИСЛОВИЕ

Методические рекомендации к практическим занятиям студентов всех форм обучения направления подготовки, учебные планы которых предусматривают изучение дисциплины «Психология конфликта».

Методические рекомендации разработаны в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования.

Предлагаемые методические рекомендации содержат сведения об основных понятиях и категориях дисциплины, содержание курса, планы практических занятий, вопросы для обсуждения, тесты, рекомендуемый список литературы, перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

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 психологии конфликта»

1. Деятельность по разрешению конфликтов включает в себя:.....

- 1) анализ и выявление причин конфликта и его участников;
- 2) принятие решения о вмешательстве в конфликт с учетом его исхода;
- 3) реализацию принятого решения.

2. Разрешение конфликтов подразумевает сложную работу, направленную ...

- 1) на ликвидацию источника конфликтных отношений, полное удовлетворение интересов и потребностей конфликтующих сторон;
- 2) на временное прекращение конфликта;
- 3) на временное примирение оппонентов.

3. Урегулирование означает

- 1) недопущение насильственных действий, достижение взаимоприемлемых договоренностей, выполнение которых более выгодно сторонам, чем продолжение конфликтных отношений;
- 2) подписание договора о сотрудничестве;
- 3) проведение переговоров между оппонентами.

4. 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.

5. 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.

6. 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.

7. Установите правильное соответствие:

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

8. Установите последовательность:

Целеполагание – это _____ конфликтологом своей профессиональной _____, которая содержит осознание _____ профессиональной деятельности.

А. целей и задач.

Б. концепции

В. выстраивание.

9. Социальная помощь -....

10. Социальная адаптация -...

11. Кейс-задача.

Представьте, что Вы работаете конфликтологом. Вам нужно подумать и описать комплекс мероприятий, которые могли бы улучшить отношения между Россией и США. Что такое народная дипломатия? Напишите текст своего обращения к президенту России и США.

Тема «Конфликт как социально – психологический феномен. Основные виды конфликтов и их причины»

1. Технология переговоров - это ...
 2. метод общения в группе;
 3. метод ведения дружеской беседы;
 4. совокупность действий, предпринимаемых сторонами в ходе переговоров, которая включает в себя способы подачи позиции, принципы и тактические приемы взаимодействия с оппонентом.

2. Конфликт - это ...
 - 1) способ общения на работе;
 - 2) столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов оппонентов;
 - 3) система профессиональных взглядов и убеждений.

3. Урегулирование и разрешение конфликтов - это ..
 - 1) метод ведения дружеской беседы;
 - 2) система мер, направленная на их предотвращение, а также поиск путей выхода из конфликта;
 - 3) способы военных действий.

4. Организация Объединенных Наций (ООН) - это ...
 - 1) организация, созданная для развития экономических отношений между странами;
 - 2) международная организация, созданная для поддержания и укрепления международного мира и безопасности, развития сотрудничества между государствами;
 - 3) дружеская компания товарищей.

5. Устав ООН был утвержден на Сан-Францисской конференции и подписан ...

- 1) 26 июня 1945 года;
- 2) 1 сентября 1945 года;
- 3) 12 октября 1945 года.

6. День Организации Объединенных Наций

- 1) 24 октября 1945 г.;
- 2) 13 ноября 1945 г.;
- 3) 11 декабря 1945 г.

7. Установите соответствие между термином и определением:

1. Главным условием жизни и движения коллектива вперед является наличие ...	А Процесс и результат усвоения и активного воспроизводства человеком жизненного опыта, осуществляемый в общении и деятельности.
2. Конформизм – это ...	Б. Целей
3. Социализация - это	В. Приспособленчество, принятие мнения большинства

8. Установите последовательность:

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

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

9. Развитие – это ...

10. Профессиональные компетенции – это

11. Кейс-задача.

Представьте, что Вы работаете преподавателем в вузе. Вам нужно провести исследование конфликтности студентов вуза. Какие ученые занимались изучением этой

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

Тема «Структура конфликтов»

1. Метод заключения перемирия имеет следующие формы деятельности ...
 - 1) временное прекращения огня, отказ от действий по разжиганию вражды через средства массовой информации, отвод от линии соприкосновения участников конфликтующих сторон;
 - 2) подписание договора о сотрудничестве;
 - 3) ведение переговоров.

2. Обязательными элементами урегулирования конфликтов являются: ...
 - 1) образование совместных наблюдательных комиссий, постов наблюдения, отвод участвующих в конфликте вооруженных формирований, создание зоны разделения и зон ответственности миротворческих сил, организация работы совместного пресс-центра для объективного информирования общественности о происходящих событиях;
 - 2) подписание договора о сотрудничестве;
 - 3) ведение переговоров с оппонентами.

3. Этап обсуждения (аргументации) направлен, как правило, на то, чтобы ...
 - 1) в наиболее полном объеме реализовать собственную позицию;
 - 2) побеседовать с оппонентом;
 - 3) подписать договор о сотрудничестве.

4. Принципы урегулирования конфликтов:....

- 1) принцип научности и обоснованности;
- 2) принцип признания конфликта, взаимной ответственности, принцип «Нет победителей, нет проигравших», принцип устранения эмоций, безотлагательного урегулирования конфликта, прямоты и откровенности, приоритета самостоятельности в урегулирование конфликта, принцип поэтапных мер с посторонней помощью;
- 3) принцип наглядности и поэтапности решения проблемы.

5. Принцип взаимной ответственности означает :...

- 1) соблюдение этических норм и правил поведения;
- 2) причиной конфликта всегда являются две стороны, поэтому решение конфликта - попытка сближения оппонентов;
- 3) толерантность в отношении друг к другу.

6. Принцип устранения эмоций означает:....

- 1) общение в хорошей обстановке;
- 2) сохранение спокойствия и миролюбия;
- 3) обмен информацией между оппонентами.

7. Установите соответствие между термином и определением:

1. Интеллект – это...	А. Индивидуум, который часто сконцентрирован на своих внутренних переживаниях, мыслях, ощущениях, не общителен.
2. Интроверт – это...	Б. систематическая деятельность личности направленная на саморазвитие системы личностных ценностей, качеств, свойств.
3. Самовоспитание – это...	В. системное качество, которое позволяет человеку приспособиться к новым ситуациям, способность к обучению и запоминанию на основе опыта, пониманию и

	применению абстрактных концепций, использованию своих знаний
--	--

8. Установите последовательность...

Принцип поэтапных мер урегулирования конфликта с посторонней помощью _____ в следующей ситуации: если конфликтующие стороны больше не могут _____ друг с другом, найти общий язык или, если другие _____ от этого страдают, то третье, нейтральное лицо, медиатор вмешивается в этот процесс.

А.люди.

В.применяется

С.говорить.

9. Система ценностей – это...

10. Уровень притязаний – это....

11. Кейс-задача.

Представьте, что Вы работаете конфликтологом в вузе. Вам нужно провести исследование познавательных способностей студентов вуза. Подумайте и напишите, каких студентов Вы будете исследовать (возраст, социальное положение)? Какие ученые занимались изучением этой проблемы? Какие методы и методики Вы будете использовать? Попробуйте разработать программу развития познавательных способностей студентов вуза. Какие направления работы наиболее важны?

Тема «Управление конфликтами. Основы предупреждения конфликтов»

1. Медиация – это...

- 1) одна из технологий альтернативного урегулирования споров с участием третьей нейтральной, беспристрастной, не заинтересованной в данном конфликте стороны – медиатора;
- 2) форма общения людей в группе;
- 3) Форма познавательной и творческой деятельности.

2. Альтернативные формы - это ...

1) различного рода способы разрешения конфликтов через переговоры, посредничество, третейский суд или арбитраж, мировой суд, товарищеский суд или суд чести, мини-суд, частный трибунал, омбудсмен, самозащита;

2) формы общения людей в группе по какой-либо важной проблеме;

3) формы обучения и воспитания людей в группе.

3. Переговоры - это ...

1) двусторонний (многосторонний) процесс совместного поиска взаимоприемлемого решения социального конфликта;

2) процесс эффективного общения людей;

3) процесс общения людей в группе.

4. Третейское разбирательство – это...

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

2) государственная форма решения конфликтных ситуаций;

3) образовательная система решения конфликтных ситуаций.

5. Альтернативные методы - это ...

1) целая система государственных и не государственных методов, с помощью которых урегулируются конфликты и споры; всевозможные посреднические способы урегулирования конфликтов через переговоры;

2) система учебных действий и поступков;

3) система познавательной деятельности.

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

а) идентификация;

б) эмпатия;

в) рефлексия.

7. Установите соответствие между термином и определением:

1. Агрессия – это...	А. Сильное и относительно кратковременное эмоциональное состояние, выражается в заторможенности сознательной деятельности
2. Альтруизм – это...	Б. Индивидуальное или коллективное поведение, направленное на нанесение психического или физического вреда.
3. Аффект – это...	В. Система ценностных ориентаций личности, при которой центральным мотивом и критерием нравственной оценки являются интересы другого человека или социальной общности

8. Установите последовательность:

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

А. направлений.

Б. психоанализу и бихевиоризму.

В. психологии.

9. Развитие – это ...

10. Профессиональные компетенции – это

11. Кейс-задача.

Представьте, что Вы работаете конфликтологом. В коллективе отдела предприятия, где Вы работаете, сложились хорошие отношения между всеми членами коллектива. Отдел успешно справлялся с порученными заданиями. В связи с переводом на другую работу старого начальника отдела на его должность был назначен молодой ученый Петр Васильевич, известный своими новаторскими разработками. Свою деятельность новый руководитель начал с укрепления трудовой дисциплины: была установлена регистрация времени прихода на работу и ухода с работы, внутренних командировок, установлено время приемов по

личным вопросам. Петр Васильевич значительно расширил тематику научных исследований отдела, заключив договоры с производственными организациями в соответствии со своей научной специализацией. Через некоторое время заказчики отметили ухудшение качества научных разработок отдела. В коллективе ухудшились взаимоотношения, повысилась раздражительность, начались конфликты. Подумайте, что можно сделать для улучшения психологического климата в коллективе? Разработайте план работы психолога и конфликтолога на предприятии. Составьте текст беседы с руководителем предприятия.

Тема «Психологические основы конструктивного разрешения конфликтов»

1. Коммуникативные барьеры отношений возникают, если...

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

2. Опосредованное общение...

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

3. К вербальным средствам коммуникации не относится...

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

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

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

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

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

6. Назовите функции переговоров ...

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

7. Укажите, какие виды переговоров выделяют в переговорном процессе....

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

8. Установите соответствие между термином и определением:

1. Депрессия – это...	А. Мотивация, которая побуждает человека к действию, связана с самим содержанием деятельности, например, с интересом к ней.
2. Внутренняя мотивация – это...	Б. Система индивидуальных способов и приемов осуществления деятельности человека .
3. Индивидуальный стиль деятельности – это...	В. Аффективное состояние подавленности, характеризующееся упадком сил и снижением активности человека

9. Установите последовательность:

Основные _____ переговорного процесса: подготовка к _____, сбор информации, _____ переговоры и их завершение;

А.этапы.

В.переговорам.

С.сами.

10. Примирение оппонентов – это...

11. Кейс-задача.

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

Тема «Урегулирование конфликтов с участием третьей стороны (посредника)»

1. Медиатор –это...

- 1) независимое физическое лицо, которое выступает посредником между конфликтующими сторонами;
- 2) человек, который хорошо умеет общаться;
- 3) человек, который является профессиональным специалистом.

2. Основой всех альтернативных методов выступает ...

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

3. Основные средства общения:....

1. вербальное и невербальное общение.
2. сангвиник, холерик.
3. профессиональная деятельность

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

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

5. К коммуникативным барьерам непонимания относятся:...

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

6. Опосредованное общение:

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

7. К вербальным средствам коммуникации не относится:

- а) письменная речь;

- б) устная речь;
в) мимика.

8. Установите соответствие между термином и определением:

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

9. 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.

- А. информацией
В. многоплановый процесс
С. потребностями.

10. Рефлексивное слушание –это...

11. Кейс-задача.

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

Тема «Переговорный процесс как способ разрешения конфликтов»

1. Переговорщик –это...

- 1) человек, который может эффективно общаться;
- 2) человек, высылаемый для переговоров с противной стороной, парламентар;
- 3) человек, который может произвести хорошее впечатление на собеседника.

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

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

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

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

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

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

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

- а) эффект стереотипизации;
- б) эффект ореола;
- в) эффект первичности;

г) эффект новизны.

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

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

7 . Какие три компонента включает в себя структура общения?...

- а) коммуникация, перцепция, интеракция
- б) информация, восприятие, понимание.
- в) начальный, основной, заключительный.

8. 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

9. Самосознание – это ...

10. Примирение оппонентов -...

11. Кейс-задача.

Представьте, что Вы работаете конфликтологом в вузе. Вам нужно разработать план лекции по теме «Межличностные конфликты». Попробуйте выполнить это задание. Напишите, с какими понятиями Вы познакомите студентов? Какие вопросы для обсуждения Вы предложите

студентам? Какие учебники и учебные пособия, монографии Вы им порекомендуете? Какие вопросы для дискуссии Вы им предложите? Какие темы докладов Вы им рекомендуете?

Тема «Межличностные конфликты»

1. Консультант – это...

- 1) человек, который умеет хорошо общаться;
- 2) человек, который дает профессиональные рекомендации, советы по вопросам, которые касаются его специальности;
- 3) человек, который несет ответственность за благополучие других людей.

2. Назовите основные задачи этапа подготовки к проведению переговоров ...

- а) изучить в деталях тему переговоров, навести справки о партнерах, разработать концепцию переговоров с эффективной стратегией и тактикой, подготовить проект решения;
- б) обдумать ситуацию, рассмотреть варианты решения, разработать четкие инструкции для всех членов делегации;
- в) обеспечить связи с общественностью, подготовить переговорное досье, предложить партнеров проведение переговоров на своей территории.

3. Эмпатия – это ...

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

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

1. осознание субъектом того, как он воспринимается и оценивается другими людьми.

2. особенность внимания.
3. характеристика памяти.

5. Психологическое просвещение - это ...

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

6. Психологическое консультирование — это...

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

7. Психологическая помощь – это ...

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

8. Установите соответствие:

<p>1. Механизм межличностного восприятия, который представляет собой особый вид понимания другого человека, стремление эмоционально откликнуться на его проблемы ...</p>	<p>А. Эффект новизны.</p>
--	---------------------------

2. Определите эффект социального восприятия: более новая информация оказывается самой значительной...	Б. Перцептивная.
3. Сторона общения связана с восприятием и пониманием и оценкой людьми социальных объектов, прежде всего самих себя, других людей, социальных групп...	В. Эмпатия.

9. Установите последовательность:

Мораль – это важнейший _____ нормативной регуляции общественных _____, поведения людей, система этических _____ человека;

А.ценностей.

В.способ.

С.отношений.

9. Конфликтная ситуация –это...

10. Судебное разбирательство –это...

11. Кейс-задача.

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

Тема «Конфликты в сфере управления»

1. Миротворец – это...

1) человек, который умеет хорошо общаться;

2) человек, способствующий сохранению или восстановлению мира;

3) человек, который помогает другим людям.

2. Рефлексивное слушание – это...

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

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

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

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

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

5. Основными признаками социальной группы являются....

- а) интегральные психологические характеристики, установление определенных отношений между членами группы;
- б) наличие параметров группы как целого;
- в) способность индивидов к согласованным действиям, действие группового давления;

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

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

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

- а) это правила, принятые группой и должно подчиняться поведение членов группы;

- а) выполняют функцию регуляции поведения членов группы, поддерживаются групповыми санкциями;
 в) связаны с ценностями группы;
 г) все ответы верны.

8. Установите соответствие:

1. Ригидность – это...	А. Способность человека к сопереживанию, сочувствию другим людям, к пониманию их внутреннего состояния
2. Эмпатия - это...	Б. Врожденные анатомо-физиологические особенности человека, которые составляют природную основу развития способностей
3. Задатки – это....	С. Заторможенность мышления, проявляющаяся в трудности отказа человека от привычных способов мышления и действий, решения проблемы

7. 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 конфликтологом в вузе. Вам нужно подготовить план семинарского занятия для студентов по теме: «Ведение переговорного процесса в роли консультанта». Попробуйте выполнить это задание. Напишите, какие вопросы для обсуждения Вы предложите студентам? Какие учебники и учебные

пособия, монографии Вы им рекомендуете? Какие вопросы для дискуссии Вы им предложите? Какие темы докладов и выступлений Вы рекомендуете?

Вопросы к зачету:

1. Участники конфликта и их характеристика.

2. Объект и предмет конфликта, их взаимосвязь.
3. Основные типологии социальных конфликтов.
4. Динамика конфликта: основные элементы и их характеристика.
5. Возникновение и формирование конфликтной ситуации.
6. Конфронтация и инцидент в динамике конфликта.
7. Конфликтное взаимодействие оппонентов как стадия развития конфликта.
8. Понятие и особенности эскалации конфликта.
9. Понятие конфликта: позиции, их специфика.
10. Структурная модель конфликта.
11. Причины и факторы конфликтов.
12. Проблема типологии конфликтов.
13. Функциональность конфликта.
14. Признаки конфликтной ситуации.
15. Динамическая модель конфликта.
16. Динамика межгрупповых конфликтов.
17. Понятие эскалации конфликта: механизм и сущность.
18. Поведенческие и структурные изменения сторон конфликта на этапе эскалации.
19. Тактики поведения на этапе эскалации конфликта.
20. Сбалансированность социального взаимодействия как способ предупреждения конфликтов.

Темы докладов и рефератов:

1. Предупреждение конфликтов посредством изменения собственного отношения к ситуации.
2. Способы и приемы влияния на оппонента в целях предупреждения конфликта.
3. Влияние инициального коммуникативного поведения на возникновение конфликтной ситуации.
4. Толерантность в конфликтной ситуации.
5. В чем заключается социальное партнёрство?
6. История становления социального партнёрства.
7. Становление социального партнёрства в России.
8. Элементы социального партнёрства.
9. Подготовка неконфликтного управленческого решения.
10. Принятие неконфликтного управленческого решения.

11. Выполнение неконфликтного управленческого решения.
12. Основные этапы эффективного неконфликтного управления.
13. Основные способы оценки результатов деятельности.
14. Способы предупреждения конфликтов в процессе оценивания.
15. Особенности около - переговорного процесса.
16. Требования к свойствам и качествам посредника переговорного процесса: психический склад; логика неконфликтного (компромиссного) мышления; мировоззрение; информированность; коммуникабельность; авторитет.
17. Роль средств массовой информации в посредничестве и переговорах.
18. Анализ конкретного переговорного процесса. Прогноз последующих отношений.
19. Эффективные переговоры.
20. Уступки на переговорах.
21. Моделирование изменений послеконфликтных взаимодействий.
22. Принципы психологического посредничества.
23. Тактики взаимодействия третьей стороны с оппонентами при урегулировании конфликта.
24. Факторы эффективности участия третьей стороны в конфликте.
25. Разрешение конфликтов с участием третьей стороны.

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

1. Галанина, О. Н. Технологии регулирования конфликтов : учебное пособие / О. Н. Галанина ; Министерство образования и науки России ; Казанский национальный исследовательский технологический университет. - Казань : Казанский научно-исследовательский технологический университет (КНИТУ), 2016. - 136 с. : ил. - URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=500715> (дата обращения 09.08.2021) . - Режим доступа: по подписке. - Текст : электронный.
2. Кильмашкина, Т. Н. Конфликтология: социальные конфликты / 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>