

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Локтионова Оксана Геннадьевна  
Должность: проректор по учебной работе  
Дата подписания: 14.03.2023 11:39:13  
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  
О.Г. Локтионова  
« 28 » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.



**ПСИХОЛОГИИ ТОЛПЫ**

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

Курск 2015

УДК 316.48

Составитель: О.В.. Чернышова

Рецензент

кандидат педагогических наук, доц. С.В. Дюмина

Психологии толпы: методические рекомендации для самостоятельной подготовки к занятиям, в том числе для подготовки к практическим занятиям, студентов направления подготовки 37.03.02 Конфликтология / Юго-Зап. гос. ун-т; сост.: О.В. Чернышова. - Курск, 2015. - 41 с.

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

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

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

Текст печатается в авторской редакции

Подписано в печать 28.08.15 г. Формат 60x84 1/16  
Усл.печ.л. 2,4 Уч.-изд.л. 2,1 Заказ 500 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 «Психологии толпы».

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

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

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

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

Основными видами аудиторной работы обучающихся являются лекции и практические работы.

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

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

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

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

Качество учебной работы студентов преподаватель оценивает в конце занятия.

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

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

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

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

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Содержание
1	2	3
1.	Теоретические основы дисциплины «Психология толпы».	Теоретические основы дисциплины «Психология толпы». Цели и задачи этой дисциплины. Объект, предмет, научные методы. Основные научные категории дисциплины
2	Системный подход в изучении психологии толпы.	Системный подход в изучении психологии толпы. Основные принципы системного подхода (целостность, иерархичность строения, структуризация, множественность). Типы стихийных групп. Толпа, масса. Публика
3	Массовые психические	Массовые психические состояния и проявления. Общие механизмы стихийного

	состояния и проявления	поведения. Основные субъекты этого поведения. Психология публики. Массовая паника. Массовая агрессия.
4.	Психология массовых коммуникаций	Психология массовой коммуникации. Влияние телевидения, радио, печатных изданий, интернета на аудиторию. Организация массовых мероприятий.
5.	Формально-структурные характеристики толпы	Формально-структурные характеристики толпы (величина, плотность, внутренняя структура). Особенности поведения человека в толпе.
6	Поведение толпы	Поведение толпы. Психологическое заражение, внушение, подражание, убеждение. Манипулирование группой людей.
7	Психология массовых настроений	Психология массовых настроений. Научные работы В.М. Бехтерева, В Вундта, С.Московичи. Индивидуальное и социальное в природе настроений.
8	Психологические особенности индивида в толпе	Психологические особенности индивида в толпе. Социальная адаптация в группе. Социализация личности. Институты социализации.
9	Психология слухов, моды как массовое социально - психологическое явление	Психология слухов, моды как массовое социально - психологическое явление. Характеристики социальных систем (динамичность, социальная дифференциация и мобильность, открытость, избыточность

		материальных ресурсов).
--	--	-------------------------

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

Код компетенции/ этап	Показатели оценивания компетенции	Уровни сформированности компетенций		
		Пороговый уровень («удовлетворительный»)	Продвинутый уровень («хорошо»)	Высокий уровень («отлично»)
1	2	3	4	5
ОК- 9 / основной	<p>1. Доля освоенных обучающимися знаний, умений, навыков от общего объема ЗУН, установленных в п.1.3 РПД.</p> <p>2. Качество освоенных обучающимися знаний, умений, навыков.</p> <p>3. Умение применять знания, умения, навыки в типовых и</p>	<p><b>Знать:</b> основные способы и приемы первой помощи, методы защиты в условиях чрезвычайных ситуаций.</p> <p><b>Уметь:</b> применять на практике основные способы и приемы первой</p>	<p><b>Знать:</b> способы и методы, научные концепции защиты в условиях чрезвычайных ситуаций, способы поведения в нестандартных ситуациях и социальных конфликтах, способы и методы работы в коллективе, толерантно</p>	<p><b>Знать:</b> все психологические теории и концепции, в том числе основные способы и приемы первой помощи, методы защиты в условиях чрезвычайных ситуаций, способы поведения в нестандартных ситуациях и социальных</p>

	<p>нестандартных ситуациях</p>	<p>помощи, методы защиты в условиях чрезвычайных ситуаций</p> <p><b>Владеть:</b> способностью применять на практике основные способы и приемы первой помощи, методы защиты в условиях чрезвычайных ситуаций</p>	<p>воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.</p> <p><b>Уметь:</b> применять на практике способы и методы, научные концепции защиты в условиях чрезвычайных ситуаций поведения в нестандартных ситуациях и социальных конфликтах, способы и методы работы в коллективе, толерантно воспринимая социальные,</p>	<p>конфликтах, способы и методы работы в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.</p> <p><b>Уметь:</b> применять на практике все психологические теории и концепции, в том числе основные способы и приемы первой помощи, методы защиты в условиях чрезвычайных ситуаций, способы</p>
--	--------------------------------	---	---	---



			<p>этнические, конфессиональные и культурные различия.</p> <p><b>Владеть:</b> способностью применять основные способы и приемы первой помощи, методы защиты в условиях чрезвычайных ситуаций, способы поведения в нестандартных ситуациях и социальных конфликтах,</p> <p>способы и методы работы в коллективе, толерантно воспринимая социальные,</p>	<p>поведения в нестандартных ситуациях и социальных конфликтах,</p> <p>способы и методы работы в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.</p> <p><b>Владеть:</b> способностью применять на практике все научные концепции, теории, в том числе основные способы и приемы первой помощи, методы</p>
--	--	--	--	--

			этнические, конфессиональные и культурные различия.	защиты в условиях чрезвычайных ситуаций, способы поведения в нестандартных ситуациях и социальных конфликтах, способы и методы работы в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.
ОПК-5 / основной	1. Доля освоенных обучающимися знаний, умений, навыков от общего объема ЗУН, установленных в	<b>Знать:</b> основные способы решения проблемных и конфликтных ситуаций, психологии	<b>Знать:</b> основные психологические теории и концепции, в том числе научные концепции решения проблемных	<b>Знать:</b> все социально-психологические теории и концепции, в том числе научные теории и концепции решения

	<p>п.1.3 РПД. 2.Качество освоенных обучающим ися знаний, умений, навыков. 3.Умение применять знания, умения, навыки в типовых и нестандартных ситуациях</p>	<p>общения, психологические приемы разрешения основных коммуникативных проблем и личных творческих затруднений. <b>Уметь:</b> применять на практике основные способы решения проблемных и конфликтных ситуаций, ориентироваться в основных направлениях и концепциях психологии общения; использовать основные психологич</p>	<p>и конфликтных ситуаций, психологии общения, психологические приемы разрешения основных коммуникативных проблем и личных творческих затруднений; основные модели личности, структуру и функции Я-концепции, признаки позитивной Я-концепции; структуру мотивации, виды эмоциональных процессов и состояний, методы и приемы психической саморегуляции; основы психологии</p>	<p>проблемных и конфликтных ситуаций, психологии общения, психологические приемы разрешения основных коммуникативных проблем и личных творческих затруднений; основные модели личности, структуру и функции Я-концепции, признаки позитивной Я-концепции; структуру мотивации, виды эмоциональных процессов и состояний, методы и приемы психической саморегуляции; основы психологии межличностн</p>
--	---	---	--	---

		<p>еские принципы, методы и приемы, способствующие эффективному общению с людьми, в конкретных ситуациях межличностного, делового и профессионального взаимодействия.</p> <p><b>Владеть:</b> способностью применять на практике основные способы решения проблемных и конфликтных ситуаций, способностью к самооргани-</p>	<p>межличностных отношений, общения.</p> <p><b>Уметь:</b> применять на практике все психологические теории и концепции, в том числе научные теории и концепции решения проблемных и конфликтных ситуаций, ориентироваться в основных направлениях и концепциях психологии общения; использовать основные психологические принципы, методы и приемы, способствующие эффективному общению с</p>	<p>ых отношений, общения.</p> <p><b>Уметь:</b> применять на практике все психологические теории и концепции, в том числе научные теории и концепции решения проблемных и конфликтных ситуаций, ориентироваться в основных направлениях и концепциях психологии массовых коммуникаций ; использовать на практике различные факторы и условия, способствующие повышению эффективности и различных видов ПР-деятельности;</p>
--	--	--	---	--

		<p>зации и самообразованию; способность находить и обосновывать решения в нестандартных ситуациях и социальных конфликтах, нести за них ответственность; понятийно-терминологическим аппаратом психологии общения</p>	<p>людьми, в конкретных ситуациях межличностного, делового и профессионального взаимодействия; определять психические состояния, находить оптимальные способы саморегуляции и саморазвития; определять и учитывать индивидуальные психологические и личностные особенности людей; выбирать эффективные формы, средства и методы психологического воздействия</p>	<p>применять на практике профессиональные правила техники информационно-психологической безопасности; использовать основные психологические принципы, методы и приемы, способствующие эффективному общению с людьми, в конкретных ситуациях межличностного, делового и профессионального взаимодействия; определять психические состояния, определять и учитывать индивидуальные психологичес</p>
--	--	---	--	---

			<p>на личность и группу.</p> <p>эффективном у общению с людьми, в конкретных ситуациях межличностного, делового и профессионального взаимодействия.</p> <p><b>Владеть:</b> навыками использования основных психологических теории и концепции, в том числе теории решения проблемных и конфликтных ситуаций, способность к самоорганизации и самообразованию; способность находить и</p>	<p>ие и личностные особенности людей;</p> <p>выбирать эффективные формы, средства и методы психологического воздействия на личность и группу.</p> <p><b>Владеть:</b> способностью использовать все психологические теории и концепции, в том числе теории решения проблемных и конфликтных ситуаций, способностью к самоорганизации и самообразованию; способностью находить и обосновывать решения в</p>
--	--	--	--	---

			обосновывать решения в нестандартных ситуациях и социальных конфликтах, нести за них ответственность; понятийно-терминологическим аппаратом психологии общения	нестандартных ситуациях и социальных конфликтах, нести за них ответственность; понятийно-терминологическим аппаратом психологии общения.
ПК-14/ основной, заключительный	1. Доля освоенных обучающимся знаний, умений, навыков от общего объема ЗУН, установленных в п.1.3 РПД. 2. Качество освоенных обучающимся знаний, умений, навыков. 3. Умение применять знания, умения, навыки в	<b>Знать:</b> основные способы анализа конфликтных ситуаций в организациях, составлении экспертных заключений о конфликтном потенциале организации,	<b>Знать:</b> способы анализа конфликтных ситуаций в организациях, составления экспертных заключений о конфликтном потенциале организации, получении информации о состоянии организации с использованием	<b>Знать:</b> все психологические теории и концепции, в том числе способы анализа конфликтных ситуаций в организациях, составления экспертных заключений о конфликтном потенциале организации, получении информации о

	<p>типовых и нестандартных ситуациях</p>	<p>получении информации и о состоянии организации с использованием методов прикладных исследований, разработки технологии разрешения корпоративных конфликтов.</p> <p><b>Уметь:</b> применять на практике новые способы анализа конфликтных ситуаций в организациях,</p>	<p>ем методов прикладных исследований, разработки технологии разрешения корпоративных конфликтов.</p> <p><b>Уметь:</b> применять на практике способы анализа конфликтных ситуаций в организациях, составления экспертных заключений о конфликтогенном потенциале организации, получении информации о состоянии организации с использованием методов прикладных</p>	<p>состоянии организации с использованием методов прикладных исследований, разработки технологии разрешения корпоративных конфликтов.</p> <p><b>Уметь:</b> применять на практике все психологические теории и концепции, в том числе способы анализа конфликтных ситуаций в организациях, составления экспертных заключений о конфликтогенном потенциале организации, получении</p>
--	--	--	--	---



		<p>составлени я экспертных заключени й о конфликтог енном потенциале организац и. <b>Владеть:</b> способност ью применять на практикеос новные способыана лиза конфликтн ых ситуаций в организац ях, составлени я экспертных заключени й о конфликтог енном потенциале</p>	<p>исследований , разработки технологии разрешения корпоративн ых конфликтов. <b>Владеть:</b> способность ю применять способы анализа конфликтных ситуаций в организациях , составления экспертных заключений о конфликтог енном потенциале организации, получении информации о состоянии организации с использовани ем методов прикладных исследований</p>	<p>информации о состоянии организации с использование м методов прикладных исследований, разработки технологии разрешения корпоративны х конфликтов. <b>Владеть:</b> способностью применять на практике все научные концепции, теории, в том числе способы анализа конфликтных ситуаций в организациях, составления экспертных заключений о конфликтоген ном потенциале</p>
--	--	--	---	---

		организации, получении информации о состоянии организации и	, разработки технологии разрешения корпоративных конфликтов.	организации, получении информации о состоянии организации с использованием методов прикладных исследований, разработки технологии разрешения корпоративных конфликтов.
--	--	---	--	--

### Задания для самопроверки

#### Тема «Теоретические основы дисциплины «Психология толпы»

##### 1. Психология толпы - это...

1) раздел социальной психологии, изучающий поведение групп людей, отличия поведения групп от поведения отдельных индивидуумов;

2) раздел педагогической психологии, изучающий проблемы обучения и воспитания детей и молодежи;

3) раздел психологии, изучающий методы определения психологических особенностей человека с целью наиболее полного раскрытия его внутреннего потенциала во всех сферах жизни.

##### 2. Толпа - это ...

1) бесструктурное скопление людей, лишенных ясно осознаваемой общности целей, но взаимно связанных сходством эмоционального состояния и общим объектом внимания;

2) группа людей, которые имеют общие цели и задачи;

3) небольшая группа людей, имеющих общие интересы, увлечения.

3) Социальная группа - это...

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

2) скопление людей, вызванное необычным событием;

3) несколько человек, которые пытаются найти решение определенной научной проблемы.

4) Отличительные характеристики квазигруппы: ....

1) спонтанность образования, неустойчивость взаимосвязей, отсутствия разнообразия во взаимодействиях, кратковременность;

2) постоянство, устойчивость взаимосвязей;

3) небольшое количество людей.

5) Тренинговые группы - это...

1) специально созданные малые группы, участники которых при содействии ведущего-психолога, включаются в своеобразный опыт интенсивного общения, ориентированный на оказание помощи каждому в решении разнообразных психологических проблем самосовершенствования;

2) определенная общность людей, которые регулярно общаются и взаимодействуют друг с другом для достижения определенной цели, которые взаимозависимы, с психологической точки зрения воспринимают себя как членов группы, а все вместе считают себя группой;

3) спонтанно образовавшаяся группа людей, которые вступают в регулярное взаимодействие для достижения определенной цели.

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

1) интерпретационных;

2) эмпирических;

3) организационных;

4) статистических.

7. При \_\_\_\_\_ наблюдении исследователь сам является членом наблюдаемой им группы людей, полноправным участником наблюдаемых событий.

- 1) включенном;
- 2) систематическом;
- 3) эвристическом;
- 4) целенаправленном.

8. Метод, позволяющий сделать надежные выводы о причинно-следственных связях исследуемого явления и научно объяснить происхождение явления, называется \_\_\_\_\_

- 1) экспериментом;
- 2) анкетированием;
- 3) наблюдением;
- 4) беседой.

9. Межличностные отношения - ...

1) субъективно переживаемые взаимосвязи между людьми, объективно проявляющиеся в характере и способах взаимных влияний, оказываемых людьми друг на друга в процессе совместной деятельности и общения;

2) отношения между товарищами по работе;

3) семейные отношения.

10. Установите последовательность:

Методы научных исследований - это \_\_\_\_\_, с помощью которых ученые получают \_\_\_\_\_ сведения, используемые для построения научных теорий, выработки практических \_\_\_\_\_.

А. приемы и средства.

Б. достоверные.

В. рекомендаций.

11. Кейс-задача.

Представьте, что Вы работаете конфликтологом. На предприятии напряженная обстановка, срываются сроки выполнения работ. Не хватает сотрудников. Выезжая в

командировку, вы случайно встречаете свою подчиненную – молодую женщину, которая уже две недели находится на больничном. Но вы находите ее в полном здравии. Она кого-то с нетерпением встречает в аэропорту. Вопрос: как вы поступите в этом случае? Объясните свое поведение. Составьте текст своего обращения к этой сотруднице.

### Тема «Системный подход в изучении психологии толпы»

1. Методы научных исследований - это ...

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

2. Наблюдение – это...

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

3. Анкетирование – это ...

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

4. Опросник – это ...

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

### 3. способ эксперимента.

5. Тестирование – это ....

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

2. метод развития памяти.

3. метод ведения беседы.

6. Установите правильное соответствие:

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

7. Социализация личности - это...

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

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

3) «любая форма оказания помощи в отношении содержания процесса или структуры задачи (или серии задач), при которой консультант сам не отвечает за выполнение задачи, но помогает в ее разрешении».

8. Установите последовательность:

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

А. кратковременный

В. информационный

С. физиологический.

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

10. Когнитивная теория стресса – это ...

11. Кейс-задача.

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

### Тема «Массовые психические состояния и проявления»

1. Этапы продуктивной конкуренции ...

1) соревнование, соперничество, конфронтация;

2) начальный, средний этап;

3) первый, второстепенный этап.

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

1) координация единичных сил участников на основе взаимопомощи, взаимодействии;

2) разобшенная деятельность участников команды;

3) характеристика темперамента.

3. Причиной внутриличностного конфликта являются ...

1) внутренние личностные психологические факторы (потребности, мотивы, ценности, чувства, сознательные и бессознательные потребности и т.п.);

2) природные условия;

3) производственная деятельность.

4. Причиной межличностного конфликта является....

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

5. Межгрупповой конфликт происходит....

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

6. Социальный конфликт возникает в результате....

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

7. Установите соответствие между термином и определением:

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

8. Установите последовательность:



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

А. договаривались.

В. переговоров.

С. принятием решения.

9. Переговоры - это...

10. Инцидент – это:

11. Кейс-задача:

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

### Тема «Психология массовых коммуникаций»

1. Психология массовых коммуникаций – это...

- 1) дисциплина, изучающая различные средства, с помощью которых отдельные люди и организации передают информацию через средства массовой информации большим сегментам населения одновременно;
- 2) наука, которая изучает психику человека.
- 3) наука, которая изучает физиологические процессы человека.

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

- 1) коммуникативные, психологические, социально- ролевые;
- 2) интерактивные, перцептивные, межличностные;
- 3) межличностные, межгрупповые и общественные.

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

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

4. Средства массовой информации – это...

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

5. Укажите способы рефлексивного слушания....

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

6. Общество – это...

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

7. Установите соответствие:

1. Психологии - это...	А. Системное высокоорганизованной заключающееся в активном отражении субъектом объективного мира, в построении им неотчуждаемой от него	свойство материи,
---------------------------	---	----------------------

	картины этого мира и саморегуляции на этой основе своего поведения и деятельности
2. Психические состояния – это...	Б. Наука о закономерностях развития и функционирования психики человека как особой формы жизнедеятельности.
3. Психика – это...	С. Состояние человека в данный момент времени (сосредоточенности или рассеянности, спокойствия или раздражительности, восторга или сочувствия, творческого подъема или апатии, уверенности или сомнения и т.д.)

#### 8. Установите последовательность:

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

А. личности

В. проявления.

С. повторяющиеся.

9. Психологическое консультирование: ...

10. Предмет психологии: ...

11. Кейс-задача.

Представьте, что Вы работаете конфликтологом в вузе. Вам нужно подготовить план семинарского занятия для студентов по теме: «Особенности психологии массовых коммуникаций». 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 «Формально-структурные характеристики толпы»

1. Определите суть приема «выяснение»...

- а) обращение к говорящему с «выясняющими» вопросами;
  - б) демонстрация собеседнику непонимания;
  - в) понимание собеседника благодаря его пояснениям.
2. Определите суть приема «перифразирование»...
- а) пересказ мысли собеседника своими словами;
  - б) «расшифровывание» мысли собеседника;
  - в) определение точности понимания смысла.
3. Определите суть понятия «коммуникативный барьер»...
- а) совокупность внешних и внутренних причин, мешающих эффективной коммуникации;
  - б) совокупность внешних и внутренних причин, повышающих эффективность коммуникации;
  - в) совокупность внешних и внутренних причин, используемых коммуникаторами в процессе общения.
4. Дайте определение экспрессивной функции общения...
- а) взаимопонимание переживаний и эмоциональных состояний;
  - б) формирование навыков взаимодействия в обществе в соответствии с принятыми нормами и правилами;
  - в) регламентация поведения и деятельности.
5. Дайте определение следующей функции общения: социальный контроль ...
- а) регламентация поведения и деятельности;
  - б) формирование навыков взаимодействия в обществе в соответствии с принятыми нормами и правилами;
  - в) взаимопонимание переживаний и эмоциональных состояний.
6. Дайте определение такой функций общения, как социализации...
- а) формирование навыков взаимодействия в обществе в соответствии с принятыми нормами и правилами;
  - б) регламентация поведения и деятельности;

в) взаимопонимание переживаний и эмоциональных состояний.

7. Дайте определение «Я-концепции»...

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

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

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

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

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

10. Какой из методов распознавания эмоций является самым лучшим?

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

11. Кейс-задача.

Представьте, что Вы работаете конфликтологом в вузе. Вам нужно разработать план исследования коммуникабельности, общительности студентов 1 и 4 курсов вуза и затем по результатам написать научную статью на конференцию. Попробуйте выполнить это задание. Какие методы и методики

Вы будете использовать? Какие психологи внесли вклад в изучение проблемы развития коммуникабельности, общительности студентов? Какие учебники, учебные пособия, монографии, авторефераты диссертаций Вы будете анализировать?

Тема: «Поведение толпы»

1. Укажите способы рефлексивного слушания....

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

2. Определите суть приема «выяснение»...

- а) обращение к говорящему с «выясняющими» вопросами;
- б) демонстрация собеседнику непонимания;
- в) понимание собеседника благодаря его пояснениям.

3. Определите суть приема «перефразирование»...

- а) пересказ мысли собеседника своими словами;
- б) «расшифровывание» мысли собеседника;
- в) определение точности понимания смысла.

4. Определите суть понятия «коммуникативный барьер»...

- а) совокупность внешних и внутренних причин, мешающих эффективной коммуникации;
- б) совокупность внешних и внутренних причин, повышающих эффективность коммуникации;
- в) совокупность внешних и внутренних причин, используемых коммуникаторами в процессе общения.

5. Дайте определение экспрессивной функции общения

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

6. Дайте определение следующей функции общения: социальный контроль

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

7. Дайте определение такой функций общения, как социализации

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

8. Дайте определение «Я-концепции»...

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

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

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

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

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

11. Кейс-задача.

Представьте, что Вы работаете конфликтологом в вузе. Вам нужно подготовить план семинарского занятия для студентов по теме: «Профилактика асоциальных явлений в молодежной среде».

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 «Психология массовых настроений»

1. . Основные средства общения:....
  1. вербальное и невербальное общение.
  2. сангвиник, холерик.
  3. профессиональная деятельность
  
2. Социализация - это ....
  1. процесс и результат усвоения и активного воспроизводства человеком жизненного опыта, осуществляемый в общении и деятельности.
  2. неумение общаться с людьми.
  3. особенность памяти.
  
3. Самосознание – это ...
  1. осознание человеком самого себя, своих собственных качеств.
  2. понимание других людей.
  3. особенность характера.
  
4. Эмпатия – это ...
  1. постижение эмоционального состояния, проникновение в переживания другого человека, сочувствие, сопереживание собеседнику.
  2. неумение общаться.
  3. особенность профессии.
  
5. Рефлексия (в социальной психологии)-...
  1. осознание субъектом того, как он воспринимается и оценивается другими людьми.



2. особенность внимания.
3. характеристика памяти.

6. Установите последовательность:

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

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

7. Социальная группа - это...

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

8. Отличительные характеристики квазигруппы: ....

- 1) спонтанность образования, неустойчивость взаимосвязей, отсутствия разнообразия во взаимодействиях, кратковременность;
- 2) постоянство, устойчивость взаимосвязей;
- 3) небольшое количество людей.

9. Профессиональная деятельность - .....

10. Профессиональные отношения - ...

11. Кейс-задача.

Представьте, что Вы работаете конфликтологом. В коллективе отдела предприятия, где Вы работаете, сложились хорошие отношения между всеми членами коллектива. Отдел успешно справлялся с порученными заданиями. В связи с переводом на другую работу старого начальника отдела на его должность был назначен молодой ученый Петр

Васильевич, известный своими новаторскими разработками. Свою деятельность новый руководитель начал с укрепления трудовой дисциплины: была установлена регистрация времени прихода на работу и ухода с работы, внутренних командировок, установлено время приемов по личным вопросам. 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 особенности индивида в толпе»

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

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

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

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

3. К коммуникативным барьерам непонимания относятся:

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

## 4. 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.

## 5. К вербальным средствам коммуникации не относится:

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

6. 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.

## 7. Установите соответствие между термином и определением:

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

## 8. Установите последовательность:

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

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

9. Развитие – это ...

10. Профессиональные компетенции – это ....

11. Кейс-задача.

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

Тема «Психология слухов, моды как массовое социально - психологическое явление»

1. Мода – это...

- 1) совокупность привычек, ценностей и вкусов, принятых в определенной среде в определенное время;
- 2) система взглядов, представлений группы людей;
- 3) система устойчивых представлений, убеждений в группе людей.

2. Группа – это...

- 1) скопление людей, лишенных ясно осознаваемой общности целей и организации;
- 2) ограниченная в размерах общность людей, выделяемая из социального (на основе определенных знаков);
- 3) категория, служащая для обозначения временных характеристик.

3. Групповые интересы, групповые потребности, групповые цели, групповые нормы, групповые ценности, групповое мнение в совокупности представляют собой, выберите правильный вариант ответа:

- 1) элементарные параметры социальной группы;
- 2) механизмы формирования групповой идентичности;

3) основные психологические характеристики группы;

4. Б.Ф. Поршнев утверждал, что главной психологической характеристикой группы является:

- 1) переживания «свой – чужой»;
- 2) наличие «мы - чувства»;
- 3) отсутствие доверия к другим группам.

5. Граница малой группы определяется:

- 1) возможностью непосредственных межличностных контактов всех членов группы;
- 2) обладанием всеми ее членами общими ценностями;
- 3) объемом непосредственной памяти человека, т.е. до 9-10 человек.

6. Какие из перечисленных групп относятся к малым:

- 1) зрители на концерте;
- 2) пассажиры автобуса;
- 3) семья, состоящая из трех человек;

7. Малая группа, психология и поведение которой чужды для индивида или безразличны для него, называется:

- 1) нереферентной;
- 2) референтной;
- 3) слаборазвитой;

8. Какая из перечисленных особенностей относится к характеристикам сплоченной группы, выберите правильный вариант ответа:

- 1) готовность прийти на выручку друг другу;
- 2) соперничество;
- 3) равнодушие.

9. Психология больших социальных групп изучает:

- 1) потребности личности;
- 2) индивидуальные проявления в обществе;
- 3) общественные социальные явления;

10. Член социальной группы, чьи авторитет, власть и полномочия добровольно признаются членами этой группы, готовыми ему подчиняться и следовать за ним, называется...

- 1) индивидом;
- 2) руководителем;
- 3) личностью.

### 11. Кейс-задача.

Представьте, что Вы работаете конфликтологом. Вас попросили выступить с докладом на собрании коллектива. Вы написали прекрасную речь на тему «Психология массового сознания» на пяти страницах. Теперь вам надо запомнить ее. На основе ваших знаний об интерференции и последовательности в запоминании предложите стратегию для запоминания речи. Как можно психологически подготовиться к выступлению перед аудиторией? Напишите текст своего выступления на тему «Психология массового сознания» (несколько страниц).

#### Вопросы для коллоквиума, собеседования:

1. Системный подход в изучении психологии толпы.
2. Массовые психические состояния и проявления.
3. Психология массовых коммуникаций.
4. Формально-структурные характеристики толпы.
5. Поведение толпы.
6. Психология массовых настроений.
7. Психологические особенности индивида в толпе.
8. Психология слухов, моды как массовое социально - психологическое явление.
9. Назовите основные понятия, описывающие процесс межличностного и делового общения.
10. В чем проявляется перцептивная сторона общения?
11. Как обеспечить верное понимание и восприятие партнера по взаимодействию?
12. В чем проявляется коммуникативная сторона общения?
13. Каковы условия эффективной коммуникации?

14. Назовите психологические условия эффективного взаимодействия?
15. Опишите процесс взаимодействия с точки зрения транзактного анализа Э. Берна.
16. Охарактеризуйте механизм возникновения дружеских отношений.
17. В чем заключается процесс групповой динамики?
18. Определите основные барьеры общения в процессе ведения беседы.
19. Назовите часто используемые манипуляции в общении и укажите способы их преодоления.
20. Что такое «технология общения»?
21. Назовите и охарактеризуйте важнейшие технологии общения.
22. Какие индивидуальные психологические особенности личности оказывают наибольшее влияние на процесс общения?
23. Назовите основные коммуникативные качества личности.
24. Сформулируйте основные правила культуры общения.
25. Определите психологические требования к эффективному имиджу.

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

1. Алдошина, М. И. Основы поликультурного образования [Электронный ресурс]: учебное пособие / М. И. Алдошина. - 3-е изд. - М.; Берлин: Директ-Медиа, 2014. - 260 с. - Режим доступа : <http://biblioclub.ru>.
2. Анцупов, А. Я. Конфликтология в схемах и комментариях [Текст]: [учебное пособие] / А. Я. Анцупов, С. В. Баклановский. - 2-е изд., перераб. - СПб : Питер, 2009. - 304 с.
3. Беленцов, С. И. Конфликтология [Текст]: учебное пособие: [для студентов направления подготовки бакалавров «Управление персоналом», «Антикризисное управление»] / С. И. Беленцов, Т. Ю. Копылова. - Курск: ЮЗГУ, 2014. - 187 с.

- 4 Беленцов, С. И. Конфликтология [Электронный ресурс]: учебное пособие : [для студентов направления подготовки бакалавров «Управление персоналом», «Антикризисное управление»] / С. И. Беленцов, Т. Ю. Копылова. - Курск: ЮЗГУ, 2014. – 187 с.
5. Конфликтология [Текст]: учебное пособие для бакалавров / Министерство образования и науки Российской Федерации, Московский государственный юридический университет им. О. Е. Кутафина ; отв. ред. канд. юрид. наук, доц. А. Я. Гуськов. - М. : Проспект, 2013. - 176 с.
- 6 Молокова, М. А. Конфликтология[Текст] : учебное пособие / М. А. Молокова, О. И. Федорищева ; Минобрнауки России, Юго-Западный государственный университет. - Курск : ЮЗГУ, 2013. - 184 с.
- 7 Молокова, М. А. Конфликтология[Электронный ресурс] : учебное пособие / М. А. Молокова, О. И. Федорищева ; Минобрнауки России, Юго-Западный государственный университет. - Курск : ЮЗГУ, 2013. - 184 с.

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

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