

**Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

Волгоградский институт управления-филиал РАНХиГС
Факультет государственного и муниципального управления
Кафедра социологии, общей и юридической психологии

УТВЕРЖДЕНА
учёным советом
Волгоградского института управления –
филиала РАНХиГС
Протокол №2 от 24.09.2024 г.

ПРОГРАММА СПЕЦИАЛИТЕТА

Психология служебной деятельности

(НАИМЕНОВАНИЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ,
реализуемой без применения электронного (онлайн) курса

Б1.О.41 ПСИХОЛОГИЯ КОНФЛИКТА
КОД И НАИМЕНОВАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

37.05.02 Психология служебной деятельности

(код, наименование направления подготовки (специальности))

Морально-психологическое обеспечение служебной деятельности

очная

(форма(ы) обучения)

Год набора - 2025

Волгоград, 2024 г.

Автор-составитель:

канд. пед. наук, доцент кафедры социологии, общей и юридической психологии
Забродина Т.И.

(ученая степень и(или) ученое звание, должность) (наименование кафедры) (Ф.И.О.)

Заведующий кафедрой
социологии, общей и юридической психологии, д-р соц. наук, доцент Кузеванова А. Л.

(наименование кафедры) (ученая степень и(или) ученое звание) (Ф.И.О.)

РПД Б1.О.41 Психология конфликта одобрена на заседании кафедры социологии, общей
и юридической психологии Протокол от 30 августа 2024 № 1

СОДЕРЖАНИЕ

1.	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы	4
1.1	Осваиваемые компетенции	4
1.2	Результаты обучения.....4.....	
2.	Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы	4
3.	Содержание и структура дисциплины	6
3.1	Структура дисциплины	6
3.2	Содержание дисциплины ...6.....	
4.	Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и промежуточной аттестации	13
4.1.	Формы и методы текущего контроля успеваемости обучающихся и промежуточной аттестации.....	13
4.2	Типовые материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и промежуточной аттестации	13.....
5.	Оценочные материалы промежуточной аттестации по дисциплины	20
5.1.	Методы проведения экзамены	20
5.2	Оценочные материалы промежуточной аттестации	20.....
6.	Методические материалы по освоению дисциплины	
7.	Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет	20
7.1	Основная литература	
7.2	Дополнительная литература	
7.3	Нормативные и правовые документы и иная правовая информация	
7.4	Интернет-ресурсы, справочные системы	
7.5	Иные источники	
8.	Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационно-справочные системы	

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения программы

1.1. Дисциплина Б1.О.41 «Психология конфликта» обеспечивает формирование компетенции ПК-10:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код наименования компетенции	Наименование компонента компетенции
ОПК-13	Способен осуществлять психологическую профилактику отклонений в личностном развитии сотрудников, военнослужащих и (или) отдельных лиц, которые приводят к риску профессиональной деформации или асоциального поведения	ОПК-13.3	Осуществляет работу, направленную на предупреждение нарушений и отклонений в социальном и личном статусе психического развития сотрудников, рисков асоциального поведения, профессиональных рисков, профессиональной деформации
ОПК-15	Способен при выполнении задач профессиональной деятельности планировать и организовывать служебную деятельность исполнителей, осуществлять контроль и учет ее результатов	ОПК-15.2	Умение разрабатывать и реализовывать программы, направленные на предупреждение нарушений и отклонений в социальном и личном статусе психического развития сотрудников, рисков асоциального поведения, профессиональных рисков, профессиональной деформации
ПК-14	Способность разрабатывать и реализовывать программы, направленные на предупреждение нарушений и отклонений в социальном и личностном статусе психического развития сотрудников, военнослужащих и иных лиц, рисков асоциального поведения, профессиональных рисков, профессиональной деформации	ПК-14.1	Умение разрабатывать и реализовывать программы, направленные на предупреждение нарушений и отклонений в социальном и личном статусе психического развития сотрудников, рисков асоциального поведения, профессиональных рисков, профессиональной деформации

1.2. В результате освоения дисциплины Б1.О.41 «Психология конфликта» у обучающихся должны быть сформированы:

ОТФ/ТФ (при наличии проф. стандарта)	Код наименования компетенции	Результаты обучения
Компетенция направлена на	ПК-14.1	На уровне знаний: Управление конфликтом. Стратегии поведения в процессе решения управленческих задач. Понятие медиации. Виды

<p>формирование профессионального действия: оказание квалифицированной психологической помощи клиентам(результаты форсайт-анализа, утв. протоколом кафедры психологии №12 от 28.04.2017 г.).</p> <p>ОТФ: решение комплексных задач психологического обеспечения управленческой, служебной деятельности личного состава и подразделений в сфере правоохранительной деятельности, обороны, безопасности личности, общества и государства, организационной и бизнес-сферах, а также в сфере образования, социальной помощи, организации работы психологических служб, предоставляющих услуги физическим лицам и организациям, и психологического образования (результаты форсайт-анализа, утв. протоколом кафедры психологии №12 от 28.04.2017 г.).</p>	<p>альтернативных (примирительных) процедур: понятие, краткая характеристика и условия применения. Области применения медиации.</p> <p>Условия, правила ведения медиации. Требования к медиатору. Правила поведения медиатора на каждом этапе медиативного процесса. Медиация и комедиация. Цели медиатора.</p>
	<p>На уровне умений:</p> <p>Очерёдность действий, фаз, принципы медиации. Анализ и выбор адекватного вида медиации в данной конкретной ситуации из существующих видов медиации (медиация, ориентированная на решение проблем, трансформативная медиация, нарративная медиация, экосистемная или семейно-ориентированная медиация, медиация, основанная на понимании, восстановительная медиация, оценочная медиация</p> <p>Кодекс поведения медиаторов.</p> <p>Выбор медиационной процедуры. Выбор стиля медиации. Этапы переговоров. Методы работы в медиативном пространстве с эмоциональной составляющей конфликта. Основания прекращения процедуры медиации.</p>
	<p>На уровне навыков:</p> <p>Сравнительный анализ работы медиаторов и консультантов. Анализ психологических причин низкой популярности примирительных процедур в России. Анализ преимуществ и недостатков онлайн-медиации. Медиатор как активный слушатель.</p>

2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы

Учебная дисциплина Б1.О.41 «Психология конфликта» является базовой дисциплиной. По очной форме обучения дисциплина осваивается во 9 семестре, общая трудоемкость дисциплины в зачетных единицах составляет 3 ЗЕТ (108 часов).

Знания и навыки, получаемые в результате изучения дисциплины, необходимы для работы с персоналом, малыми и большими группами, трудовыми коллективами, функционирующими в условиях многонационального общества.

Учебная дисциплина «Психология конфликта» реализуется после изучения дисциплин «Социология», «Социальная психология».

По очной форме обучения количество академических часов, выделенных на контактную работу с преподавателем (по видам учебных занятий) – 54 часа, на самостоятельную работу обучающихся – 16 часов.

Форма промежуточной аттестации – экзамен.

3. Содержание и структура дисциплины

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины (модуля), час.					Форма текущего контроля успеваемости и, промежуточной аттестации	
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий					СР
			Л/ЭО,Д ОТ	ЛР	ПЗ/ ЭО,Д ОТ	КСР		
Очная форма обучения								
9 семестр								
Тема 1	Введение в дисциплину «Психология управления конфликтом и медиация». Основной понятийный аппарат дисциплины. Объект и предмет науки.	8	2	-	4		2	О, Р
Тема 2	Классификации конфликтов.	8	2	-	4		2	О, Р
Тема 3	Внутриличностный конфликт.	8	2	-	4		2	О, Р
Тема 4	Межличностные конфликты	8	2	-	4		2	Р, О, РС
Тема 5	Стратегии поведения в конфликте. Типология переживания различных критических ситуаций.	8	2	-	4		2	Р, О, ДИ
Тема 6	Внутригрупповые и межгрупповые конфликты.	8	2	-	4		2	Р, О, РС
Тема 7	Методы изучения и разрешения конфликтов	10	2	2	4		2	Р, О, ДИ
Тема 8	Предупреждение, профилактика и разрешение конфликтов.	6	2	-	2		2	Р, О, РС
Тема 9	Этнические конфликты. Межгосударственные конфликты.	4	2	-	2			Р, О, РС
Тема 10	Служебные конфликты и их последствия. Виды служебных конфликтов. Проблема медиации	2	-		2			Р, О
Консультация		2						
Промежуточная аттестация		36						экзамен
Всего:		108	18	2	34		16	3 ЗЕТ

Примечание: 4 – формы текущего контроля успеваемости: опрос (О), тестирование (Т), реферат (Р), разбор ситуаций (РС), диагностическое исследование (ДИ) и др.

Самостоятельная работа (СР) по изучению дисциплины осуществляется с применением ДОТ. Доступ к ДОТ осуществляется каждым обучающимся самостоятельно с любого устройства на портале: <https://lms.ranepa.ru>. Пароль и логин к личному кабинету/профилю/учетной записи предоставляется обучающемуся деканатом.

3.2 Содержание дисциплины (модуля)

Тема 1. Введение в дисциплину «Психология конфликта». Основной понятийный аппарат дисциплины. Объект и предмет науки.

Введение в психологию конфликта. Основной понятийный аппарат дисциплины Объект и предмет науки. Разведение понятий объект и предмет конфликта. Психология конфликта в системе современных знаний о человеке и обществе. Основные понятия: конфликт, конфликтная ситуация,

участники конфликта, объект, субъект конфликта, инцидент, сильный оппонент, слабый оппонент, образы конфликтной ситуации. Структура и динамика конфликтов. Общая модель и функции конфликта, Объективные и субъективные причины возникновения конфликтов. Условия протекания конфликта. Факторы определения ситуации как конфликтной («объективные», «групповые», «индивидуальные»). Психологическая традиция изучения конфликтов.

Конфликты: интрапсихическая интерпретация (З. Фрейд, К. Хорни, Э. Эриксон). 2. Ситуационные подходы: исследование конфликта как реакция на внешнюю ситуацию: а. конфликт как форма агрессивного ответа на внешнюю ситуацию; б. исследования М. Дойча: конфликт как форма ответа на конкурентную ситуацию; с. М. Шериф: ситуационный подход в изучении межгрупповых конфликтов. 3. Когнитивистские подходы: конфликт как когнитивный феномен (К. Левин, теории баланса, конфликт как когнитивная схема). 19 4. Исследования конфликта в работах Т. Шибутани. 5. Современные тенденции в подходе к конфликтам.

Тема 2. Классификации конфликтов.

Типологии конфликтов и их классификация. Проблема типологии конфликтов в зарубежных и отечественных исследованиях. Критерии типологии конфликтов. Примеры типологии и классификации конфликтов (К.Боулдинг, Л.Козер, Р.Дарендорф, К.Левин, Н.В.Гришина и др.). Конфликт интересов в служебной деятельности. Основания конфликта по субъектам и сторонам.

Классификация по сферам жизнедеятельности людей, по характеру объекта и по направленности воздействия и распределения полномочий. Реалистический и нереалистический конфликт. Модели развития конфликта.

Тема 3. Внутриличностный конфликт.

Теории внутриличностного конфликта. Подходы к изучению внутриличностного конфликта (психоаналитический, гуманистический, когнитивный, бихевиоральный подходы, интеракционизм, логотерапия). Основные концепции отечественных и западных ученых. Основные классификации внутриличностных конфликтов. Основные характеристики и виды внутриличностных конфликтов. Подход К.Левина. Специфика внутриличностных конфликтов у работников служебных коллективов и должностных лиц. Основные способы разрешения внутриличностного конфликта. Последствия внутриличностного конфликта: конструктивные и деструктивные последствия. Роль конфликта в формировании и развитии личности.

Способы завершения и последствия внутриличностного конфликта.

Тема 4. Межличностные конфликты

Типология межличностного восприятия. Причины и мотивы возникновения межличностных конфликтов. Проблема межличностного конфликта в различных психологических теориях: теория ролей, транзактный анализ и др.

Социально-психологическая рефлексия. Межличностная перцепция. Идентификация. Децентрация. Эмпатия. Механизмы межличностной манипуляции. Социально-психологическое противостояние индивидов.

Способы разрешения межличностных конфликтов. Супружеские конфликты: взаимоотношения супругов, потребности, интересы, ценности и цели в супружеской жизни. Семейные конфликты: причины возникновения, динамика развития, классификация, функции и последствия. Служебные конфликты. Конфликты «по вертикали», их причины, предупреждение.

Тема 5. Стратегии поведения в конфликте. Типология переживания различных критических ситуаций.

Стратегии поведения в конфликте – настойчивость, приспособление, избегание, компромисс, сотрудничество. Психологический механизм стратегий.

Типология переживания различных критических ситуаций. Кризис, конфликт, фрустрация, стресс. Дифференциация стресса и кризиса в зависимости от сложности внутреннего жизненного мира и условий существования.

Тема 6. Внутригрупповые и межгрупповые конфликты.

Понятие межгруппового и внутригруппового конфликта. Мотивационный подход, ситуационный подход, эксперимент М.Шерифа, «реалистическая теория конфликта», когнитивный

подход. Причины возникновения межгрупповых конфликтов и их классификация.

Основные способы разрешения групповых конфликтов. Функции внутригруппового конфликта. Последствия конфликта в группе. Межэтнические конфликты, их классификация. Основные способы формирования «образа врага» в межэтнических отношениях. Война как одна из форм этнического конфликта.

Основные способы разрешения межэтнического конфликта. Политические конфликты, проявление политических конфликтов. Урегулирование и разрешение политических конфликтов. Управление конфликтами в обществе

Тема 7. Методы изучения и разрешения конфликтов

Методологические принципы исследования конфликтов. Системный подход в изучении конфликтов (системно-структурный анализ конфликта, системно-функциональный анализ конфликта, системно-генетический анализ конфликта, системно-информационный анализ конфликта, системно-ситуационный анализ конфликта). Этапы анализа конфликтов. Программа исследования.

Возможности психологических тестов в изучении и диагностике конфликтов. Методики определения уровня внутриличностной конфликтности. Возможности тестов в определении конфликтности человека. Изучение конфликтных отношений в социальных группах. Модульная методика диагностики межличностных конфликтах А.Я. Анцупова. Экспериментальные исследования конфликта в лабораторных условиях; провоцирование конфликтов в естественных условиях; изучение специфических форм взаимодействия как моделей конфликта. Изучение конфликтных отношений в группе (наблюдение, социометрия, ретроспективный анализ конфликтов, изучение документов, метод опроса, методика «включенного конфликта», рисуночные методики, эксперимент, опросники).

Оценка внутриличностной конфликтности человека. Определение межличностной конфликтности человека.

Прямые и косвенные методы разрешения конфликтов (по А.А.Добровичу). Техника Фили (интегративного принятия решений). Способы перевода деструктивных конфликтов в конструктивные.

Техники выхода из конфликтных ситуаций. Психологическая коррекция конфликтного общения. Управление конфликтом. Использование конфликтов в решении проблем.

Тема 8. Предупреждение, профилактика и разрешение конфликтов.

Сущность прогнозирования и профилактики конфликтов: принцип компетентности и принцип сотрудничества и компромисса. Объективные и организационно-управленческие предпосылки предупреждения конфликтов.

Баланс взаимоотношений и профилактика конфликтов: баланс ролей, баланс взаимозависимости в решениях и действиях, баланс взаимных услуг, баланс ущерба, сбалансированность самооценки и внешней оценки. Способы урегулирования конфликта.

Технология предупреждения конфликтов: изменение своего отношения к проблемной ситуации, воздействие на оппонента, психология конструктивной критики. Участие третьей стороны в разрешении конфликтов: третейский судья, арбитр, медиатор, фасилитатор, наблюдатель. Основные формы разрешения конфликтов с помощью медиации, основные понятия, эффективность медиации, стратегии и техники медиации.

Переговоры как средство управления конфликтом и разрешения конфликта. Руководитель как посредник

Тема 9. Этнические конфликты. Межгосударственные конфликты.

Понятие этнического конфликта. Этноцентризм. Этническая идентичность как фактор конфликтности. Причины этнического конфликта. Межгосударственные конфликты. Особенности межгосударственных конфликтов.

Тема 10. Служебные конфликты и их последствия. Виды служебных конфликтов. Проблема медиации

Факторы, порождающие современные служебные конфликты (информационные потоки, структура организации, корпоративная культура). Параметры организационной культуры и уровень конфликтности. Профилактика служебных конфликтов в организации.

Конфликт интересов как разновидность служебных конфликтов. Указ Президента РФ от 03.03.2007 «О комиссиях по соблюдению требований к служебному поведению государственных гражданских служащих Российской Федерации и урегулированию конфликта интересов»

Самостоятельная работа студентов по дисциплине «Психология конфликта» включает следующие виды работ:

№ п/п	Тема	Вопросы, выносимые на СРС	Очная форма обучения
1	2	4	5
1	Тема 1. Введение в дисциплину .Основной понятийный аппарат дисциплины. Объект и предмет науки.	Введение в психологию конфликта. Основной понятийный аппарат дисциплины Объект и предмет науки. Разведение понятий объект и предмет конфликта. Психология конфликта в системе современных знаний о человеке и обществе. Основные понятия: конфликт, конфликтная ситуация, участники конфликта, объект, субъект конфликта, инцидент, сильный оппонент, слабый оппонент, образы конфликтной ситуации. Структура и динамика конфликтов. Общая модель и функции конфликта, Объективные и субъективные причины возникновения конфликтов. Условия протекания конфликта. Факторы определения ситуации как конфликтной («объективные», «групповые», «индивидуальные»). Психологическая традиция изучения конфликтов. Конфликты: интрапсихическая интерпретация (З. Фрейд, К. Хорни, Э. Эриксон). Ситуационные подходы: исследование конфликта как реакция на внешнюю ситуацию: конфликт как форма агрессивного ответа на внешнюю ситуацию; исследования М. Дойча: конфликт как форма ответа на конкурентную ситуацию; М. Шериф: ситуационный подход в изучении межгрупповых конфликтов. Когнитивистские подходы: конфликт как когнитивный феномен (К. Левин, теории баланса, конфликт как когнитивная схема). Исследования конфликта в работах Т. Шибутани. Современные тенденции в подходе к конфликтам.	О, Р
2	Тема 2. Классификации конфликтов	Типологии конфликтов и их классификация. Проблема типологии конфликтов в зарубежных и отечественных исследованиях. Критерии типологии конфликтов. Примеры типологии и классификации конфликтов (К.Боулдинг, Л.Козер, Р.Дарендорф, К.Левин, Н.В.Гришина и др.). Конфликт интересов в служебной деятельности. Основания конфликта по субъектам и сторонам. Классификация по сферам жизнедеятельности людей, по характеру объекта и по направленности воздействия и распределения полномочий. Реалистический и нереалистический конфликт. Модели развития конфликта.	О, Р
3	Тема 3. Внутриличностный конфликт.	Подходы к изучению внутриличностного конфликта (психоаналитический, гуманистический, когнитивный, бихевиоральный подходы, интеракционизм, логотерапия). Основные концепции отечественных и западных ученых. Основные классификации внутриличностных конфликтов. Основные характеристики и виды внутриличностных конфликтов. Роль конфликта в формировании и	О, Р

		развитии личности. Способы завершения и последствия внутриличностного конфликта.	
4	Тема 4. Межличностные конфликты	<p>Типология межличностного восприятия. Причины и мотивы возникновения межличностных конфликтов. Проблема межличностного конфликта в различных психологических теориях: теория ролей, транзактный анализ и др.</p> <p>Социально-психологическая рефлексия. Межличностная перцепция. Идентификация. Децентрация. Эмпатия. Механизмы межличностной манипуляции. Социально-психологическое противостояние индивидов.</p> <p>Супружеские конфликты: взаимоотношения супругов, потребности, интересы, ценности и цели в супружеской жизни. Семейные конфликты: причины возникновения, динамика развития, классификация, функции и последствия. Служебные конфликты. Конфликты «по вертикали», их причины, предупреждение.</p>	Р, О, РС
5	Тема 5. Стратегии поведения в конфликте. Типология переживания различных критических ситуаций.	<p>Типология переживания различных критических ситуаций. Кризис, конфликт, фрустрация, стресс. Дифференциация стресса и кризиса в зависимости от сложности внутреннего жизненного мира и условий существования.</p>	Р, О, ДИ
6	Тема 6. Внутригрупповые и межгрупповые конфликты.	<p>Основные способы разрешения групповых конфликтов. Функции внутригруппового конфликта. Последствия конфликта в группе. Межэтнические конфликты, их классификация. Основные способы формирования «образа врага» в межэтнических отношениях. Война как одна из форм этнического конфликта.</p> <p>Основные способы разрешения межэтнического конфликта. Политические конфликты, проявление политических конфликтов. Урегулирование и разрешение политических конфликтов. Управление конфликтами в обществе</p>	Р, О, РС
7	Тема 7. Методы изучения и разрешения конфликтов	<p>Методологические принципы исследования конфликтов. Системный подход в изучении конфликтов (системно-структурный анализ конфликта, системно-функциональный анализ конфликта, системно-генетический анализ конфликта, системно-информационный анализ конфликта, системно-ситуационный анализ конфликта). Этапы анализа конфликтов. Программа исследования.</p> <p>Экспериментальные исследования конфликта в лабораторных условиях; эксперименты с провоцированием конфликтов в естественных условиях; изучение специфических форм взаимодействия как моделей конфликта; опросные методы.</p> <p>Прямые и косвенные методы разрешения конфликтов (по А.А.Добровичу). Техника Фили (интегративного принятия решений). Способы перевода деструктивных конфликтов в конструктивные.</p> <p>Техники выхода из конфликтных ситуаций. Психологическая коррекция конфликтного общения. Управление конфликтом. Использование</p>	Р, О, ДИ

		конфликтов в решении проблем.	
8	Тема 8. Предупреждение, профилактика и разрешение конфликтов.	Технология предупреждения конфликтов: изменение своего отношения к проблемной ситуации, воздействие на оппонента, психология конструктивной критики. Участие третьей стороны в разрешении конфликтов: третейский судья, арбитр, медиатор, фасилитатор, наблюдатель. Основные формы разрешения конфликтов с помощью медиации, основные понятия, эффективность медиации, стратегии и техники медиации. Переговоры как средство управления конфликтом и разрешения конфликта. Руководитель как посредник	Р, О, РС
9	Тема 9. Этнические конфликты. Межгосударственные конфликты.	Межгосударственные конфликты. Особенности межгосударственных конфликтов.	Р, О, РС
10	Тема 10. Служебные конфликты и их последствия. Виды служебных конфликтов. Проблема медиации	Конфликт интересов как разновидность служебных конфликтов. Указ Президента РФ от 03.03.2007 «О комиссиях по соблюдению требований к служебному поведению государственных гражданских служащих Российской Федерации и урегулированию конфликта интересов»	Р, О

О – опрос, РС – разбор ситуации, ДИ- Диагностическое исследование, Р - реферат

4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и промежуточной аттестации по дисциплине

4.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

В ходе реализации дисциплины Б1.О.41 «Психология конфликта» используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся.

№ п/п	Тема	Наименование тем	Методы текущего контроля успеваемости
1	2	3	4
3 семестр			
1	Введение в дисциплину «Психология управления конфликтом и медиация». Основной понятийный аппарат дисциплины. Объект и предмет науки.		О, Р
2	Классификации конфликтов.		О, Р
3	Внутриличностный конфликт.		О, Р
4	Межличностные конфликты		Р, О, РС
5	Стратегии поведения в конфликте. Типология переживания различных критических ситуаций.		Р, О, ДИ
6	Внутригрупповые и межгрупповые конфликты.		Р, О, РС
7	Методы изучения и разрешения конфликтов		Р, О, ДИ
8	Предупреждение, профилактика и разрешение конфликтов.		Р, О, РС
9	Этнические конфликты. Межгосударственные конфликты.		Р, О, РС
10	Служебные конфликты и их последствия. Виды служебных конфликтов. Проблема медиации		Р, О

Промежуточная аттестация проводится в форме зачета.

. В зависимости от индивидуальных особенностей обучающихся зачет проводится устно /письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования.

4.2. Типовые материалы текущего контроля успеваемости обучающегося Примеры контрольных вопросов по темам дисциплины

Вопросы для устного опроса (О), оценки умений проводить диагностическое исследование (ДИ), примеры для разбора ситуаций (РС)

Тема 1. Введение в дисциплину «Психология управления конфликтом и медиация».

Основной понятийный аппарат дисциплины. Объект и предмет науки.

1. Дайте характеристику понятий объект и предмет конфликта.
2. Основные понятия: конфликт, конфликтная ситуация, участники конфликта, объект, субъект конфликта, инцидент, сильный оппонент, слабый оппонент, образы конфликтной ситуации. Структура и динамика конфликтов.
3. Сформулируйте факторы определения ситуации как конфликтной («объективные», «групповые», «индивидуальные»).
4. Каковы современные тенденции в подходе к конфликтам.
5. Какие подходы к изучению конфликтов Вам известны?

Тема 2. Классификации конфликтов.

1. В чем проблема типологии конфликтов в зарубежных и отечественных исследованиях?
2. Приведите примеры типологии и классификации конфликтов (К.Боулдинг, Л.Козер, Р.Дарендорф, К.Левин, Н.В.Гришина и др.).
3. Что такое конфликт интересов в служебной деятельности?
4. Какие модели развития конфликта Вам известны?
5. Составьте таблицу «Типология конфликтов».

Тема 3. Внутриличностный конфликт.

1. Какие теории внутриличностного конфликта Вам известны?
2. Сформулируйте отличия в подходах к изучению внутриличностного конфликта (психоаналитический, гуманистический, когнитивный, бихевиоральный подходы, интеракционизм, логотерапия). О
3. В чем специфика внутриличностных конфликтов у представителей различных профессий? Какие основные способы разрешения внутриличностного конфликта Вам известны?

Тема 4. Межличностные конфликты

1. Каковы причины и мотивы возникновения межличностных конфликтов? В чем состоит проблема межличностного конфликта в различных психологических теориях: теория ролей, транзактный анализ и др. ?
2. Способы разрешения межличностных конфликтов.
3. Супружеские конфликты: взаимоотношения супругов, потребности, интересы, ценности и цели в супружеской жизни.
4. Семейные конфликты: причины возникновения, динамика развития, классификация, функции и последствия.
5. Служебные конфликты.
6. Конфликты «по вертикали», их причины, предупреждение.

Примеры для разбора ситуаций (РС) (полный пакет ситуаций находится на кафедре)

1. Рассмотрите на конкретном видеопримере, предложенном преподавателем, особенности общения с конфликтными людьми. Предложите рекомендации для снижения уровня конфликтности.

Тема 5. Стратегии поведения в конфликте. Типология переживания различных критических ситуаций.

1. Стратегии поведения в конфликте – настойчивость, приспособление, избегание, компромисс, сотрудничество. Психологический механизм стратегий.
2. Типология переживания различных критических ситуаций. Кризис, конфликт, фрустрация, стресс. Дифференциация стресса и кризиса в зависимости от сложности внутреннего жизненного мира и условий существования.

Оценка умений проводить диагностическое исследование (ДИ)

1. Выполните тест Томаса «Ведущая стратегия взаимодействия». Рассмотрите вопрос формирования умений конструктивного взаимодействия. Составьте рекомендации.

2. На конкретном примере, предложенном преподавателем, покажите, какой герой находится в состоянии стресса, какой – в состоянии конфликта, кризиса и фрустрации. Почему? Составьте рекомендации по выходу из этих состояний.

Тема 6. Внутригрупповые и межгрупповые конфликты.

1. Понятие межгруппового и внутригруппового конфликта. Мотивационный подход, ситуационный подход, эксперимент М.Шерифа, «реалистическая теория конфликта», когнитивный подход.
2. В чем причины возникновения межгрупповых конфликтов и их классификация.
3. Какие основные способы разрешения групповых конфликтов Вам известны?
4. Каковы функции внутригруппового конфликта
5. Межэтнические конфликты, их классификация. Основные способы формирования «образа врага» в межэтнических отношениях. Война как одна из форм этнического конфликта.
6. Основные способы разрешения межэтнического конфликта. Политические конфликты, проявление политических конфликтов.

Примеры для разбора ситуаций (РС) (полный пакет ситуаций находится на кафедре)

1. Рассмотрите на конкретном видеопримере, предложенном преподавателем, особенности межгосударственных, политических, этнических конфликтов. Предложите рекомендации для снижения уровня конфликтности.

Тема 7. Методы изучения и разрешения конфликтов

1. Дайте характеристику системного подхода в изучении конфликтов (системно-структурный анализ конфликта, системно-функциональный анализ конфликта, системно-генетический анализ конфликта, системно-информационный анализ конфликта, системно-ситуационный анализ конфликта).
2. Изучение конфликтных отношений в социальных группах. Модульная методика диагностики межличностных конфликтах А.Я. Анцупова. Экспериментальные исследования конфликта в лабораторных условиях; эксперименты с провоцированием конфликтов в естественных условиях; изучение специфических форм взаимодействия как моделей конфликта; опросные методы.
3. Прямые и косвенные методы разрешения конфликтов (по А.А.Добровичу). Техника Филя (интегративного принятия решений). Способы перевода деструктивных конфликтов в конструктивные.
4. Какие техники выхода из конфликтных ситуаций Вам известны?

Оценка умений проводить диагностическое исследование (ДИ)

1. Каковы возможности психологических тестов в изучении и диагностике конфликтов? Возможности тестов в определении конфликтности человека?
2. Приведите примеры методик определения уровня внутриличностной конфликтности. По просьбе преподавателя проведите одну из методик и проинтерпретируйте результаты.

Тема 8. Предупреждение, профилактика и разрешение конфликтов.

1. Что такое баланс взаимоотношений и профилактика конфликтов (баланс ролей, баланс взаимозависимости в решениях и действиях, баланс взаимных услуг, баланс ущерба, сбалансированность самооценки и внешней оценки)?
2. Переговоры как средство управления конфликтом и разрешения конфликта. Руководитель как посредник

Примеры для разбора ситуаций (РС) (полный пакет ситуаций находится на кафедре)

1. Рассмотрите на конкретных видеопримерах, предложенных преподавателем, какие способы профилактики конфликтов использованы оппонентами?
2. Рассмотрите на конкретных видеопримерах, предложенных преподавателем, объективные и организационно-управленческие предпосылки предупреждения конфликтов.

Тема 9. Этнические конфликты. Межгосударственные конфликты.

3. Что такое этнический конфликт?
4. В чем специфика этнических конфликтов?
5. Причины этнического конфликта.
6. Межгосударственные конфликты.
7. Особенности межгосударственных конфликтов.

Примеры для разбора ситуаций (РС) (полный пакет ситуаций находится на кафедре)

1. Рассмотрите на конкретных видеопримерах, предложенных преподавателем, специфику этнических конфликтов
2. Какие способы профилактики конфликтов не использованы оппонентами в этническом конфликте?

Тема 10. Служебные конфликты. Проблема медиации

1. Что такое медиация?
2. Виды медиации? Институты медиации? Средства медиации?
3. Конфликт интересов как разновидность служебных конфликтов. Указ Президента РФ от 03.03.2007 «О комиссиях по соблюдению требований к служебному поведению государственных гражданских служащих Российской Федерации и урегулированию конфликта интересов»

Тестовые вопросы по темам тематического плана

1. Личностные причины конфликтов обусловлены:

- а) Межличностным взаимодействием внутри отдельной социальной группы
- б) Спецификой процессов, происходящих в психике человека в ходе его взаимодействия с другими людьми и окружающей средой
- в) Возмущением личности против общества по поводу более полного удовлетворения ее материальных интересов
- г) Нежеланием личности терпеть другую личность и остальных людей

2. Конфликт в переводе с латинского означает:

- а) соглашение
- б) столкновение
- в) существование
- г) противоречие

3. Ассертивность предполагает следующий вариант отношений:

- а) "Я не Ок - ты не Ок "
- б) "Я Ок - ты не Ок"
- в) "Я Ок - ты Ок"
- г) "Я не Ок - ты Ок"

Шкала оценивания

Устный опрос

Уровень знаний, умений и навыков обучающегося при устном ответе во время проведения текущего контроля определяется баллами в диапазоне 0-100 %. Критериями оценивания при проведении устного опроса является демонстрация основных теоретических положений, в рамках осваиваемой компетенции, умение применять полученные знания на практике, овладение навыками анализа и систематизации информации в области финансов.

При оценивании результатов устного опроса используется следующая шкала оценок:

100% - 90%	Учащийся демонстрирует совершенное знание основных теоретических положений, в рамках осваиваемой компетенции, умеет применять полученные знания на практике,
------------	--

	владеет навыками анализа и систематизации информации в области финансов
89% - 75%	Учащийся демонстрирует знание большей части основных теоретических положений, в рамках осваиваемой компетенции, умеет применять полученные знания на практике в отдельных сферах профессиональной деятельности, владеет основными навыками анализа и систематизации информации в области финансов
74% - 60%	Учащийся демонстрирует достаточное знание основных теоретических положений, в рамках осваиваемой компетенции, умеет использовать полученные знания для решения основных практических задач в отдельных сферах профессиональной деятельности, частично владеет основными навыками анализа и систематизации информации в области финансов
менее 60%	Учащийся демонстрирует отсутствие знания основных теоретических положений, в рамках осваиваемой компетенции, не умеет применять полученные знания на практике, не владеет навыками анализа и систематизации информации в области финансов

Тестирование

Уровень знаний, умений и навыков обучающегося при устном ответе во время проведения текущего контроля определяется баллами в диапазоне 0-100 %. Критерием оценивания при проведении тестирования, является количество верных ответов, которые дал студент на вопросы теста. При расчете количества баллов, полученных студентом по итогам тестирования, используется следующая формула:

$$B = \frac{B}{O} \times 100\%,$$

где Б – количество баллов, полученных студентом по итогам тестирования;

В – количество верных ответов, данных студентом на вопросы теста;

О – общее количество вопросов в тесте.

Проверка кейса

Уровень знаний, умений и навыков обучающегося при проверке кейса во время проведения текущего контроля определяется баллами в диапазоне 0-100 %. Критериями оценивания при проверке кейса является демонстрация основных теоретических положений, в рамках осваиваемой компетенции.

При оценивании результатов решения кейса используется следующая шкала оценок:

100% - 90%	Учащийся демонстрирует совершенное знание основных теоретических положений, практических и аналитических навыков в рамках осваиваемой компетенции.
89% - 75%	Учащийся демонстрирует знание большей части основных теоретических положений, практических и аналитических навыков в рамках осваиваемой компетенции.

74% - 60%	Учащийся демонстрирует достаточное знание основных теоретических положений, практических и аналитических навыков в рамках осваиваемой компетенции.
менее 60%	Учащийся демонстрирует отсутствие знания основных теоретических положений, практических и аналитических навыков в рамках осваиваемой компетенции.

Решение ситуационной задачи

Уровень знаний, умений и навыков обучающегося при выполнении ситуационной задачи во время проведения текущего контроля определяется баллами в диапазоне 0-100 %. Критериями оценивания является сбор и обобщение необходимой информации, правильное выполнение необходимых расчетов, достоверность и обоснованность выводов.

При оценивании результатов решения ситуационной задачи используется следующая шкала оценок:

100% - 90%	Учащийся демонстрирует совершенное знание основных теоретических положений, умеет собирать и обобщать необходимую информацию, правильно осуществляет расчеты, делает обоснованные выводы
89% - 75%	Учащийся демонстрирует знание большей части основных теоретических положений, может собрать большую часть необходимой информации, рассчитывает необходимые показатели, делает выводы, допуская при этом незначительные ошибки
74% - 60%	Учащийся демонстрирует знание некоторой части основных теоретических положений, может собрать некоторую часть необходимой информации, рассчитывает необходимые показатели, делает выводы, допуская при этом ошибки
менее 60%	Учащийся демонстрирует отсутствие знания основных теоретических положений, умений и навыков в рамках осваиваемой компетенции.

5.Оценочные материалы промежуточной аттестации по дисциплине 5.1Методы проведения экзамена.

Экзамен проводится с применением следующих методов: метод устного опроса по вопросам из перечня примерных вопросов из п.5.2.

5.2 Оценочные материалы промежуточной аттестации

Компонент компетенции	Промежуточный (ключевой) индикатор оценивания	Критерий оценивания
ОПК-13.3 Осуществляет работу, направленную на предупреждение нарушений и отклонений в социальном и личном статусе	<ul style="list-style-type: none"> – установлен контакт с клиентом. – проанализированы и сопоставлены различные методы и формы 	Дает точные и подробные характеристики особенностям конфликтов в различных сферах социального взаимодействия и моделям разрешения конфликтов в соответствии

<p>психического развития сотрудников, асоциального поведения, профессиональных рисков, профессиональной деформации</p>	<p>психотерапии проанализирован психотерапевтический метод в соответствии с проблемой пациента.</p>	<p>с их спецификой в служебной деятельности.</p> <p>Верно применяет психодиагностические методики исследования конфликтов и стратегий поведения в нем.</p> <p>Грамотно составлены и проведены комплексы упражнений, способствующих разрешению конфликтов.</p> <p>В процессе выполнения учебных заданий грамотно применены разные виды и методы индивидуального, группового психологического консультирования в соответствии с полом, возрастом и особенностями жизненной ситуации.</p> <p>Логично и обосновано составил психологические портреты с учетом полученных с помощью психодиагностических методик результатов</p>
<p>ОПК-15.2</p> <p>Умение разрабатывать и реализовывать программы, направленные на предупреждение нарушений и отклонений в социальном и личном статусе психического развития сотрудников, рисков асоциального поведения, профессиональных рисков, профессиональной деформации</p>	<p>– дает рекомендации к планированию служебной деятельности исполнителей (в учебной ситуации) на основе анализа их социально-психологических и индивидуально-типологических характеристик</p> <p>осуществляет контроль и сопровождение внедрения разработанных рекомендаций</p>	<p>Дает точные и подробные характеристики особенностям конфликтов в различных сферах социального взаимодействия и моделям разрешения конфликтов в соответствии с их спецификой в служебной деятельности.</p> <p>Верно применяет психодиагностические методики исследования конфликтов и стратегий поведения в нем.</p> <p>Грамотно составлены и проведены комплексы упражнений, способствующих разрешению конфликтов.</p> <p>В процессе выполнения учебных заданий грамотно применены разные виды и методы индивидуального, группового психологического консультирования в соответствии с полом, возрастом и особенностями жизненной ситуации.</p> <p>Логично и обосновано составил психологические портреты с учетом полученных с помощью психодиагностических методик результатов.</p>
<p>ПК-14.1.1</p> <p>Умение разрабатывать и реализовывать программы,</p>	<p>– владеет навыками интерпретации и анализа арт-терапевтической</p>	<p>Дает точные и подробные характеристики особенностям конфликтов в различных сферах</p>

<p>направленные на предупреждение нарушений и отклонений в социальном и личном статусе психического развития сотрудников, рисков асоциального поведения, профессиональных рисков, профессиональной деформации</p>	<p>продукции. анализирует результаты арт-терапевтического процесса, способен составлять прогноз динамики эмоционального состояния клиента.</p>	<p>социального взаимодействия и моделям разрешения конфликтов в соответствии с их спецификой в служебной деятельности. Верно применяет психодиагностические методики исследования конфликтов и стратегий поведения в нем. Грамотно составлены и проведены комплексы упражнений, способствующих разрешению конфликтов. В процессе выполнения учебных заданий грамотно применены разные виды и методы индивидуального, группового психологического консультирования в соответствии с полом, возрастом и особенностями жизненной ситуации. Логично и обосновано составил психологические портреты с учетом полученных с помощью психодиагностических методик результатов.</p>
---	--	--

Типовые оценочные средства (полные материалы на кафедре психологии)

Вопросы для устного опроса знаний и оценки умений проводить диагностическое исследование, типовые материалы тестирования для оценки знаний по дисциплине представлены выше.

Примерные вопросы к экзамену

1. Понятие конфликта. Объект, предмет и задачи психологии конфликта.
2. Причины конфликтов.
3. Основные источники конфликтов, их характеристика.
4. Виды конфликтов.
5. Этнический конфликт
6. Конфликты в служебной деятельности.
7. Конфликт интересов в служебной деятельности.
8. Внутриличностный конфликт.
9. Межличностные конфликты.
10. Виды межличностных конфликтов.
11. Внутригрупповые и межгрупповые конфликты.
12. Понятие ассертивности. Ассертивность как стиль управления конфликтом.
13. Структура конфликта.
14. Стадии конфликта.
15. Модели развития конфликта.
16. Модели конструктивного поведения в конфликте.
17. Деструктивное поведение в конфликте.
18. Основные подходы к изучению конфликта.
19. Типология переживания различных критических ситуаций Характеристика методов изучения конфликта.
20. Философско-социальная и психологическая традиции изучения конфликта.
21. Теория когнитивного диссонанса Л.Фестингера.
22. Мотивационные концепции межличностных конфликтов.
23. Основные этапы развития конфликтологии в России.
24. Влияние конфликтов на развитие организации.
25. Предупреждение конфликтов.
26. Методика урегулирования конфликтов К.Томаса.
27. Проблема выбора стратегии поведения, соответствующей конфликтной ситуации.

28. Анализ конфликтной ситуации.
29. Характеристика мер, направленных на урегулирование конфликта.
30. Тактики управления конфликтами.
31. Методика решения межобщинных конфликтов.
32. Гарвардский проект по переговорам. Переговоры как способ урегулирования конфликтов.
33. Виды переговоров. Типичные недостатки противостоящих сторон, допускаемые при ведении переговоров.
34. Техника посреднической деятельности в конфликте.
35. Метод принципиальных переговоров.
36. Характеристика стилей позиционного подхода.
37. Особенности изменения стратегии позиционного торга.
38. Психологическая совместимость как процесс, результат и условие деятельности.
39. Виды психологической совместимости.
40. Факторы, обеспечивающие совместимость
41. Медиация. Виды медиации.
42. Институты медиации.

Примерные вопросы итогового теста по дисциплине

(полный тест находится на кафедре)

1. Внутриличный конфликт в теории ролевых конфликтов объясняется:

- а) несовпадением возможностей человека с требованиями реальности
- б) согласованностью ролевого поведения с социальными нормами
- в) наличием у человека «комплекса неполноценности»
- г) рассогласованностью ролевого поведения с системой групповых ожиданий

2. Какие виды конфликтов не классифицированы по составу их участников?

- а) внутриличные;
- б) творческие;
- в) организационные.
- г) групповые;

3. В группу методов управления конфликтами входят (исключите лишнее):

- а) структурные методы;
- б) метод картографии;
- в) опрос
- г) социометрия

Разбор ситуаций (студенты получают карточки с типичными ситуациями):

1. На Ваших глазах сотрудник резко отвечает клиенту по телефону. Что Вы ему скажете? Почему?
2. Ваш клиент говорит Вам такую фразу: «Что Вы всех оцениваете, глядя как Вы работаете, можно с тоски умереть». Отреагируйте, пожалуйста, из эго-состояния Родителя, Взрослого, Ребенка (по Э.Берну).
3. Разрешите проблемную ситуацию, предложенную преподавателем, при помощи технологии «Колесо». Рассмотрите пошаговый алгоритм решения таких задач.

Оценка умений проводить диагностическое исследование (ДИ):

Минимальный набор диагностических методик, которыми должен владеть обучающийся:

1. Тест Томаса
2. Умение формировать и интерпретировать карту конфликта.
3. Умение считать социометрические индексы и анализировать результаты социометрического исследования (курс Социальной психологии).

Примерные варианты оценки уровня сформированных компетенций

(полный пакет находится на кафедре)

1. Составьте картографию конфликта в организации, предложенного преподавателем.
2. Составьте картографию конфликта в системе управления, предложенного преподавателем.

3. На примере реального конфликта, предложенного преподавателем, проанализируйте процесс медиации. В чем ошибка данного конкретного медиатора? В чем сильные стороны?
4. Опишите феномены социальной лени, огруппления мышления, свидетелем которых Вы стали. Где это происходило, кто принимал участие во взаимодействии, к какому результату это привело? Какой тип конфликта возник? Опишите условия, способствующие возникновению этих эффектов и последующих конфликтов.. Опираясь на эти условия, придумайте способы уменьшения этих эффектов. Укажите, кто их может осуществить, что именно и когда надо сделать.

Тематика рефератов

1. Современные проблемы развития конфликтологии.
2. Роль и мест переговоров в процессе регулирования конфликта.
3. Этапы переговорного процесса.
4. Основные модели поведения в переговорном процессе.
5. Проблема внутриличностного конфликта во взглядах З. Фрейда.
6. Внутриличностные конфликты и суицидальное поведение.
7. Классификация внутриличностных конфликтов по К. Левину.
8. Учение К. Юнга о природе внутриличностных конфликтов.
9. Межличностные конфликты в организации: сущность и причины.
10. Классификация и причины межгрупповых конфликтов.
11. Региональные конфликты на постсоветском пространстве (психологический аспект)
12. Девиантное поведение как фактор конфликтности в семейных отношениях.
13. Конфликтная семья: характеристика и последствия.
14. Классификация социальных конфликтов и их характеристика.
15. Функции конфликтов в организации.
16. Возможности тестов в определении конфликтности личности.
17. Конфликты в сфере управления: типы и способы разрешения.
18. Особенности восприятия конфликтной ситуации.
19. Общение как основной элемент в конфликтном взаимодействии.
20. Конфликты в системе государственного управления.
21. Проблема институционализации политических конфликтов.
22. Основные аспекты и тенденции разворачивания политических конфликтов переходного периода.
23. Понятие региональных конфликтов. Региональные конфликты на постсоветском пространстве.
24. Состояние и перспективы конфликтологии этно-национальных отношений.
25. Основные причины и механизмы этноконфликтов.
26. Основные подходы к изучению конфликта.

27. Характеристика методов изучения конфликта.
28. Основные источники конфликтов, их характеристика.
29. Социальная напряженность и основные методы ее регулирования.
30. Психологическая напряженность, ее роль в конфликте.
31. Сущность манипулятивного поведения.
32. Стратегии реагирования человека на возникновение конфликта.
33. Модели развития конфликтной ситуации.
34. Стратегии и тактики конфликтного взаимодействия.
35. Модели конструктивного поведения в конфликте.
36. Профилактика и предупреждение конфликтов.
37. Техника контроля и управления конфликтной ситуацией.
38. Деструктивное поведение в конфликте.
39. Применение уловок при конфликтном взаимодействии.
40. Способы отражения уловок.
41. Эмоции и конфликт.
42. Техника посреднической деятельности в конфликте.
43. Особенности общения с конфликтными людьми.
44. Характеристика стадий конфликта.
45. Динамика протекания конфликта.
46. Конфликтогенные особенности отношений в системе руководство – подчинение.
47. Экономические конфликты вчера и сегодня.
48. Политические конфликты.
49. Конфликты в мире политики.
50. Насилие как политическое средство.
51. Структурные процессы как источник насильственных конфликтов.
52. Межнациональные конфликты в постсоветском пространстве.
53. Понятие, причины, виды вооруженного конфликта.
54. Глобализация и регионализация как конфликтогенные факторы трансформации современного российского общества.
55. Международные и глобальные конфликты.
56. Конфликты в сфере культуры.
57. Конфликты в молодой семье.
58. Межпоколенные конфликты в современной семье.

59. Супружеские конфликты.
60. Механизмы развития внутриличностных конфликтов.
61. Личность и конфликт.
62. Психологические конфликты как форма развития личности.
63. Барьеры общения, конфликты, стресс.
64. Эмоции в конфликте.
65. Особенности восприятия в конфликте и кризисе.
66. Эффективное общение в конфликте.
67. Управление конфликтными ситуациями и развитие организации.
68. Психологические возможности улучшения общения.
69. Картография конфликта.
70. Психология переговоров.
71. Технологии переговорного процесса в разрешении конфликтов.
72. Тренинг разрешения конфликтов.
73. Принятие решений в условиях конфликта.
74. Методы познания конфликтных ситуаций.
75. Теория и практика медиации.
76. Конфликты в трудовых коллективах.
77. Искусство руководить без конфликта.
78. Успех и конфликт.
79. Конфликты в организациях.
80. Трансактный анализ в предупреждении и разрешении конфликтов.
81. Теория и практика НЛП в преодолении конфликтов.
82. Межгрупповое взаимодействие.
83. Проблема «своих» и «чужих»: от античности до современности.
84. Агрессия и насилие как элементы социокультурной реальности.
85. Эффективное общение и менеджмент.
86. Функции современных социальных конфликтов.

6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины Методические рекомендации по написанию рефератов

Реферат является индивидуальной самостоятельно выполненной работой магистра. Тему реферата магистр выбирает из перечня тем, рекомендуемых преподавателем, ведущим соответствующую дисциплину. Реферат, как правило, должен содержать следующие структурные

элементы: Титульный лист Содержание Введение Основная часть Заключение Список литературы Приложения (при необходимости).

Требования к оформлению рефератов:

шрифт – 13, поля – по 2 см, интервал – 1,5, объем – 12 стр.
обязательное требование – список использованной литературы
срок сдачи – до конца семестра

Рекомендации по подготовке к практическому (семинарскому) занятию

Основной целью практического занятия является проверка глубины понимания магистрантом изучаемой темы, учебного материала и умения изложить его содержание ясным и четким языком, развитие самостоятельного мышления и творческой активности у магистранта. На практических занятиях предполагается рассматривать наиболее важные, существенные, сложные вопросы, которые наиболее трудно усваиваются магистрантами. Готовиться к практическому занятию всегда нужно заранее. Подготовка к практическому (семинарскому) занятию включает в себя следующее:

- обязательное ознакомление с планом занятия, в котором содержатся основные вопросы, выносимые на обсуждение;
- изучение конспектов лекций, соответствующих разделов учебника, учебного пособия, содержания рекомендованных нормативных правовых актов;
- работа с основными терминами (рекомендуется их выучить);
- изучение дополнительной литературы по теме занятия, делая при этом необходимые выписки, которые понадобятся при обсуждении на семинаре;
- формулирование своего мнения по каждому вопросу и аргументированное его обоснование;
- запись возникших во время самостоятельной работы с учебниками и научной литературы вопросов, чтобы затем на семинаре получить на них ответы;
- обращение за консультацией к преподавателю.

Практические (семинарские) занятия включают в себя и специально подготовленные рефераты, выступления по какой-либо сложной или особо актуальной проблеме, решение задач. На практическом (семинарском) занятии магистрант проявляет свое знание предмета, корректирует информацию, полученную в процессе лекционных и внеаудиторных занятий, формирует определенный образ в глазах преподавателя, получает навыки устной речи и культуры дискуссии, навыки практического решения задач.

Рекомендации по изучению методических материалов

Методические материалы по дисциплине позволяют магистранту оптимальным образом организовать процесс изучения данной дисциплины. Методические материалы по дисциплине призваны помочь магистранту понять специфику изучаемого материала, а в конечном итоге – максимально полно и качественно его освоить. В первую очередь магистрант должен осознать предназначение методических материалов: структуру, цели и задачи. Для этого он знакомится с преамбулой, оглавлением методических материалов, говоря иначе, осуществляет первичное знакомство с ним. В разделе, посвященном методическим рекомендациям по изучению дисциплины, приводятся советы по планированию и организации необходимого для изучения дисциплины времени, описание последовательности действий магистранта («сценарий изучения дисциплины»), рекомендации по работе с литературой, советы по подготовке к экзамену и разъяснения по поводу работы с тестовой системой курса и над домашними заданиями.

Рекомендации по работе с литературой

Важным элементом подготовки к семинару является глубокое изучение основной и дополнительной литературы, рекомендованной по теме занятия, а также первоисточников. При этом полезно прочитанную литературу законспектировать. Конспект должен отвечать трем требованиям: быть содержательным, по возможности кратким и правильно оформленным.

Важно и внешнее оформление конспекта. В его начале надо указать тему семинара, дату написания, названия литературных источников, которые будут законспектированы. Глубокая самостоятельная работа над ними обеспечит успешное усвоение изучаемой дисциплины.

Одним из важнейших средств серьезного овладения теорией является *конспектирование первоисточников*. В ходе этой работы окончательно отбирается материал для записи и определяется ее вид: *план, тезисы, конспект*.

Рекомендации по планированию и организации времени, необходимого на изучение дисциплины (модуля)

Структура времени, необходимого на изучение дисциплины

Форма изучения дисциплины	Время, затрачиваемое на изучение дисциплины, %
Изучение литературы, рекомендованной в учебной программе	40
Решение задач, практических упражнений и ситуационных примеров	40
Изучение тем, выносимых на самостоятельное рассмотрение	20
Итого	100

Рекомендации по изучению методических материалов

. Все участники занятия внимательно слушают выступления товарищей по группе, отмечают спорные или ошибочные положения в них, вносят поправки, представляют свои решения и обоснования обсуждаемых проблем.

В конце семинара, когда преподаватель занятия подводит итоги, магистранты с учетом рекомендаций преподавателя и выступлений сокурсников, дополняют или исправляют свои конспекты.

7. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет

7.1 Основная литература

1. Кашапов, М. М. Психология конфликта : учебник и практикум для вузов / М. М. Кашапов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 206 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07133-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/471150>

2. Табачникова, И. А. Конфликтология : учебно-методическое пособие / И. А. Табачникова. — Москва : Дело РАНХиГС, 2020. — 80 с. — ISBN 978-5-85006-280-4. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/199076>

7.2. Дополнительная литература

1. Каменская, В. Г. Психология конфликта. Психологическая защита и мотивации в структуре конфликта : учебное пособие для вузов / В. Г. Каменская. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 150 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05670-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/473679>

2. Леонов, Н. И. Психология конфликта: методы изучения конфликтов и конфликтного поведения : учебник для вузов / Н. И. Леонов. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 264 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12570-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/474356>

3. Хасан, Б. И. Конструктивная психология конфликта : учебное пособие для вузов / Б. И. Хасан. — 2-е изд., стер. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 204 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06474-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/472419>

7.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы

1. Кашапов, М. М. Психология конфликта : учебник и практикум для вузов / М. М. Кашапов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 206 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07133-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/471150>

2.

7.4. Нормативные правовые документы.

Указ Президента РФ от 03.03.2007 «О комиссиях по соблюдению требований к служебному поведению государственных гражданских служащих Российской Федерации и урегулированию конфликта интересов»

7.5. Интернет-ресурсы.

1. www.confstud.ru Сайт международной ассоциации конфликтологов
2. <http://www.aconflict.ru> «Аналитика конфликта». Портал создан доктором философских наук, профессором В. А. Светловым и доктором социологических наук, профессором В. А. Семеновым. На сайте имеется архив научных статей о конфликтах. Также, постоянно ведется обзор новой литературы о конфликтологии. Данный сайт позволяет: Принять участие как эксперт или исследователь в обсуждении наиболее актуальных проблем социогуманитарного знания;
- Ознакомиться с передовыми методами анализа и разрешения конфликтов;
- Повысить свой личный уровень конфликтологической компетентности.
3. <http://www.arbimed.ru> «Лига Медиаторов». Данный сайт объединяет специалистов, имеющих большой практический опыт медиации. На сайте также изложены теоретические основы работы медиатора, законодательство о медиации и её история.
4. <http://www.conflictmanagement.ru> Сайт Московской школы конфликтологии. На сайте размещены: Различные статьи по отраслям конфликтологии; Предложения об участии в конфликтологических школах МШК (летних и зимних), Предложения о стажировке в мастерской Цой Л.Н.
5. <http://www.conflictolog1.narod.ru> Официальный сайт центра конфликтологии при Институте социологии РАН. Сайт содержит: Публикации центра по различным отраслям конфликтологии; Архив журнала «Социальные конфликты: экспертиза, прогнозирование, технологии разрешения»(с 1991 по 1999 годы).
6. <http://www.conflictology.ru/> Новый журнал о конфликтологии (не заполненный)
7. <http://www.confstud.ru> Сайт научно-практического журнала международной ассоциации конфликтологов «Конфликтология и жизнь»
8. <http://www.crnhq.org> «Conflict Resolution Network» - англоязычный сайт, посвященный практическому применению конфликтологических знаний. Данный интернет-ресурс содержит бесплатные учебные материалы: электронные книги, справочники, аудио и видео файлы.

7.6. Иные источники

В учебном процессе используются следующий игровой видеофильм.

Управление слухами

CD – «Управление слухами»»

Для изучения этой темы используются учебные и методические материалы, включающие основные понятия, упражнения, схемы, контрольные вопросы и практические примеры, CD-диск с учебным игровым видеофильмом.

Данные материалы находятся у ведущего преподавателя и на кафедре психологии

8. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

Материально-техническое обеспечение дисциплины включает в себя:

- лекционные аудитории, оборудованные видеопроекторным оборудованием для презентаций, средствами звуковоспроизведения, экраном;

- помещения для проведения семинарских и практических занятий, оборудованные учебной мебелью.

Дисциплина поддержана соответствующими лицензионными программными продуктами: Microsoft Windows 7 Prof, Microsoft Office 2010, Kaspersky 8.2, СПС Гарант, СПС Консультант.

Программные средства обеспечения учебного процесса включают:

- программы презентационной графики (MS PowerPoint – для подготовки слайдов и презентаций);

- текстовые редакторы (MS WORD), MS EXCEL – для таблиц, диаграмм.

Вуз обеспечивает каждого обучающегося рабочим местом в компьютерном классе в соответствии с объемом изучаемых дисциплин, обеспечивает выход в сеть Интернет.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся включают следующую оснащенность: столы аудиторные, стулья, доски аудиторные, компьютеры с подключением к локальной сети института (включая правовые системы) и Интернет.

Для изучения учебной дисциплины используются автоматизированная библиотечная информационная система и электронные библиотечные системы: «Университетская библиотека ONLINE», «Электронно-библиотечная система издательства ЛАНЬ», «Электронно-библиотечная система издательства «Юрайт», «Электронно-библиотечная система IPRbooks», «Научная электронная библиотека eLIBRARY» и др.

**Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

Волгоградский институт управления - филиал
Факультет государственного и муниципального управления
Кафедра социологии, общей и юридической психологии

УТВЕРЖДЕНА
учёным советом
Волгоградского института управления –
филиала РАНХиГС
Протокол №2 от 24.09.2024 г.

ПРОГРАММА СПЕЦИАЛИТЕТА

Психология служебной деятельности

(НАИМЕНОВАНИЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ)

**ФОНДЫ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ
АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Б1.0.41 ПСИХОЛОГИЯ КОНФЛИКТА
КОД И НАИМЕНОВАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

37.05.02 Психология служебной деятельности

(код, наименование направления подготовки (специальности))

Морально-психологическое обеспечение служебной деятельности

очная

(форма(ы) обучения)

Год набора - 2025

Волгоград, 2024 г.

1. Объект, предмет и задачи психологии конфликта.
2. Причины конфликтов.
3. Основные источники конфликтов, их характеристика.
4. Виды конфликтов.
5. Этнический конфликт
6. Конфликты в служебной деятельности.
7. Конфликт интересов в служебной деятельности.
8. Внутриличностный конфликт.
9. Межличностные конфликты.
10. Виды межличностных конфликтов.
11. Внутригрупповые и межгрупповые конфликты.
12. Понятие ассертивности. Ассертивность как стиль управления конфликтом.
13. Структура конфликта.
14. Стадии конфликта.
15. Модели развития конфликта.
16. Модели конструктивного поведения в конфликте.
17. Деструктивное поведение в конфликте.
18. Основные подходы к изучению конфликта.
19. Типология переживания различных критических ситуаций Характеристика методов изучения конфликта.
20. Философско-социальная и психологическая традиции изучения конфликта.
21. Теория когнитивного диссонанса Л.Фестингера.
22. Мотивационные концепции межличностных конфликтов.
23. Основные этапы развития конфликтологии в России.
24. Влияние конфликтов на развитие организации.
25. Предупреждение конфликтов.
26. Методика урегулирования конфликтов К.Томаса.
27. Проблема выбора стратегии поведения, соответствующей конфликтной ситуации.
28. Анализ конфликтной ситуации.
29. Характеристика мер, направленных на урегулирование конфликта.
30. Тактики управления конфликтами.
31. Методика решения межобщинных конфликтов.
32. Гарвардский проект по переговорам. Переговоры как способ урегулирования конфликтов.
33. Виды переговоров. Типичные недостатки противостоящих сторон, допускаемые при ведении переговоров.
34. Техника посреднической деятельности в конфликте.
35. Метод принципиальных переговоров.
36. Характеристика стилей позиционного подхода.
37. Особенности изменения стратегии позиционного торга.
38. Психологическая совместимость как процесс, результат и условие деятельности.
39. Виды психологической совместимости.
40. Факторы, обеспечивающие совместимость
41. Медиация. Виды медиации.
42. Институты медиации.

Примерные вопросы итогового теста по дисциплине

(полный тест находится на кафедре)

1. Внутриличностный конфликт в теории ролевых конфликтов объясняется:

- а) несовпадением возможностей человека с требованиями реальности
- б) согласованностью ролевого поведения с социальными нормами
- в) наличием у человека «комплекса неполноценности»
- г) рассогласованностью ролевого поведения с системой групповых ожиданий

2. Какие виды конфликтов не классифицированы по составу их участников?

- а) внутриличностные;
- б) творческие;
- в) организационные.
- г) групповые;

3. В группу методов управления конфликтами входят (исключите лишнее):

- а) структурные методы;
- б) метод картографии;
- в) опрос
- г) социометрия

Разбор ситуаций (студенты получают карточки с типичными ситуациями):

- 4. На Ваших глазах сотрудник резко отвечает клиенту по телефону. Что Вы ему скажете? Почему?
- 5. Ваш клиент говорит Вам такую фразу: «Что Вы всех оцениваете, глядя как Вы работаете, можно с тоски умереть». Отреагируйте, пожалуйста, из эго-состояния Родителя, Взрослого, Ребенка (по Э.Берну).
- 6. Разрешите проблемную ситуацию, предложенную преподавателем, при помощи технологии «Колесо». Рассмотрите пошаговый алгоритм решения таких задач.

Оценка умений проводить диагностическое исследование (ДИ):

Минимальный набор диагностических методик, которыми должен владеть обучающийся:

- 4. Тест Томаса
- 5. Умение формировать и интерпретировать карту конфликта.
- 6. Умение считать социометрические индексы и анализировать результаты социометрического исследования (курс Социальной психологии).

Примерные варианты оценки уровня сформированных компетенций

(полный пакет находится на кафедре)

- 5. Составьте картографию конфликта в организации, предложенного преподавателем.
- 6. Составьте картографию конфликта в системе управления, предложенного преподавателем.
- 7. На примере реального конфликта, предложенного преподавателем, проанализируйте процесс медиации. В чем ошибка данного конкретного медиатора? В чем сильные стороны?
- 8. Опишите феномены социальной лени, огруппления мышления, свидетелем которых Вы стали. Где это происходило, кто принимал участие во взаимодействии, к какому результату это привело? Какой тип конфликта возник? Опишите условия, способствующие возникновению этих эффектов и последующих конфликтов.. Опираясь на эти условия, придумайте способы уменьшения этих эффектов. Укажите, кто их может осуществить, что именно и когда надо сделать.

Тематика рефератов

- 87. Современные проблемы развития конфликтологии.
- 88. Роль и мест переговоров в процессе регулирования конфликта.
- 89. Этапы переговорного процесса.
- 90. Основные модели поведения в переговорном процессе.
- 91. Проблема внутриличностного конфликта во взглядах З. Фрейда.
- 92. Внутриличностные конфликты и суицидальное поведение.

93. Классификация внутриличностных конфликтов по К. Левину.
94. Учение К. Юнга о природе внутриличностных конфликтов.
95. Межличностные конфликты в организации: сущность и причины.
96. Классификация и причины межгрупповых конфликтов.
97. Региональные конфликты на постсоветском пространстве (психологический аспект)
98. Девиантное поведение как фактор конфликтности в семейных отношениях.
99. Конфликтная семья: характеристика и последствия.
100. Классификация социальных конфликтов и их характеристика.
101. Функции конфликтов в организации.
102. Возможности тестов в определении конфликтности личности.
103. Конфликты в сфере управления: типы и способы разрешения.
104. Особенности восприятия конфликтной ситуации.
105. Общение как основной элемент в конфликтном взаимодействии.
106. Конфликты в системе государственного управления.
107. Проблема институционализации политических конфликтов.
108. Основные аспекты и тенденции разворачивания политических конфликтов переходного периода.
109. Понятие региональных конфликтов. Региональные конфликты на постсоветском пространстве.
110. Состояние и перспективы конфликтологии этно-национальных отношений.
111. Основные причины и механизмы этноконфликтов.
112. Основные подходы к изучению конфликта.
113. Характеристика методов изучения конфликта.
114. Основные источники конфликтов, их характеристика.
115. Социальная напряженность и основные методы ее регулирования.
116. Психологическая напряженность, ее роль в конфликте.
117. Сущность манипулятивного поведения.
118. Стратегии реагирования человека на возникновение конфликта.
119. Модели развития конфликтной ситуации.
120. Стратегии и тактики конфликтного взаимодействия.
121. Модели конструктивного поведения в конфликте.
122. Профилактика и предупреждение конфликтов.
123. Техника контроля и управления конфликтной ситуацией.

124. Деструктивное поведение в конфликте.
125. Применение уловок при конфликтном взаимодействии.
126. Способы отражения уловок.
127. Эмоции и конфликт.
128. Техника посреднической деятельности в конфликте.
129. Особенности общения с конфликтными людьми.
130. Характеристика стадий конфликта.
131. Динамика протекания конфликта.
132. Конфликтогенные особенности отношений в системе руководство – подчинение.
133. Экономические конфликты вчера и сегодня.
134. Политические конфликты.
135. Конфликты в мире политики.
136. Насилие как политическое средство.
137. Структурные процессы как источник насильственных конфликтов.
138. Межнациональные конфликты в постсоветском пространстве.
139. Понятие, причины, виды вооруженного конфликта.
140. Глобализация и регионализация как конфликтогенные факторы трансформации современного российского общества.
141. Международные и глобальные конфликты.
142. Конфликты в сфере культуры.
143. Конфликты в молодой семье.
144. Межпоколенные конфликты в современной семье.
145. Супружеские конфликты.
146. Механизмы развития внутриличностных конфликтов.
147. Личность и конфликт.
148. Психологические конфликты как форма развития личности.
149. Барьеры общения, конфликты, стресс.
150. Эмоции в конфликте.
151. Особенности восприятия в конфликте и кризисе.
152. Эффективное общение в конфликте.
153. Управление конфликтными ситуациями и развитие организации.
154. Психологические возможности улучшения общения.
155. Картография конфликта.

156. Психология переговоров.
157. Технологии переговорного процесса в разрешении конфликтов.
158. Тренинг разрешения конфликтов.
159. Принятие решений в условиях конфликта.
160. Методы познания конфликтных ситуаций.
161. Теория и практика медиации.
162. Конфликты в трудовых коллективах.
163. Искусство руководить без конфликта.
164. Успех и конфликт.
165. Конфликты в организациях.
166. Трансактный анализ в предупреждении и разрешении конфликтов.
167. Теория и практика НЛП в преодолении конфликтов.
168. Межгрупповое взаимодействие.
169. Проблема «своих» и «чужих»: от античности до современности.
170. Агрессия и насилие как элементы социокультурной реальности.
171. Эффективное общение и менеджмент.
172. Функции современных социальных конфликтов.

Вопросы к тестированию (1 срез)

1. Для конфликтологии как науки не характерна черта:

- а) Объективность исследования конфликтов
- б) Системность изложения содержания
- в) Эмпирический характер закономерностей
- г) Наличие методологических основ исследования

2. Личностные причины конфликтов обусловлены:

- а) Межличностным взаимодействием внутри отдельной социальной группы
- б) Спецификой процессов, происходящих в психике человека в ходе его взаимодействия с другими людьми и окружающей средой
- в) Возмущением личности против общества по поводу более полного удовлетворения ее материальных интересов

г) Нежеланием личности терпеть другую личность и остальных людей

3. Стратегии поведения человека в трудных ситуациях различаются на:

а) Конструктивную и деструктивную

б) Активную и пассивную

в) Приспособление и уход

г) Спокойствие и напряженность.

4. Группа, которая является «системой отсчета», эталоном для сравнения своего статуса со статусом других лиц, нормативной оценки своего поведения

а) группа членства

б) первичная группа

в) референтная группа

г) неформальная группа

5. Основными функциями конфликта являются:

а) только конструктивные функции

б) только деструктивные функции

в) конструктивные и деструктивные функции

г) негативное влияние на общество и человека

6. Конфликт в переводе с латинского означает:

а) соглашение

б) столкновение

в) существование

г) противоречие

7. Ситуация скрытого или открытого противостояния двух или более сторон-участниц называется:

а) конфликтными отношениями

б) конфликтной ситуацией

в) инцидентом

г) образом конфликтной ситуации

8. По данным Шерифа, конкуренция между группами вызывает в группах ощущение опасности, угрозы. Другая группа воспринимается как источник угрозы. При этом в группе происходит:

- а) усиление внутригрупповой солидарности
- б) повышение сплоченности
- в) более полное осознание групповой принадлежности
- г) увеличение непроницаемости границ группового членства

9. Ассертивность предполагает следующий вариант отношений:

- а) "Я не Ок - ты не Ок "
- б) "Я Ок - ты не Ок"
- в) "Я Ок - ты Ок"
- г) "Я не Ок - ты Ок"

10. Барьеры общения возникают вследствие:

- а) нонконформизма
- б) возникновения явления социальной лени
- в) отсутствия единого понимания ситуации общения из-за социальных, профессиональных, религиозных различий;
- г) неумения правильно выбирать коммуникативные роли в процессе общения

11. Неблагоприятное мнение о человеке переносится на его неизвестные черты:

- а) ошибка-стереотип
- б) ошибка-ореол
- в) ошибка-авансирование
- г) ошибка-проекция

12. Стадии переговорного процесса – это ...

- а) подготовка к переговорам
- б) оценка внешности партнеров по переговорам
- в) анализ результатов переговоров и выполнение достигнутых договоренностей
- г) процесс переговоров

13. Наиболее эффективной стратегией поведения в переговорном процессе является:

- а) настойчивость,

- б) сотрудничество,
- в) приспособление;
- г) компромисс

14. Наличие конфликтной ситуации, которая не распознается людьми, характеризует:

- а) ложный конфликт
- б) непонятый конфликт
- в) неадекватно понятый конфликт
- г) ни один из ответов не верен

15. Какая фаза не включается в психопатический подход поиска жертвы для своего мошенничества или обмана согласно Р. Хейру и П.Бабяку:

- а) фаза оценки
- б) фаза манипуляции
- в) фаза расставания
- г) фаза предварительной подготовки

16. Стратегия, соответствующая мягкому стилю переговорного процесса:

- а) сотрудничество
- б) компромисс
- в) приспособление
- г) соперничество

17. Жёсткий стиль переговоров выражается формулой ...

- а) «выигрыш—проигрыш»
- б) «проигрыш-проигрыш»
- в) «выигрыш-выигрыш»
- г) «проигрыш-выигрыш»

18. Коммуникативные барьеры отношений не возникают, если:

- а) в процессе контакта возникают негативные чувства
- б) в процессе контакта возникают негативные эмоции
- в) взаимодействующие стороны испытывают симпатию друг у друга
- г) если участники общения являются носителями разных субкультур

19. Фактор, мешающий правильно воспринимать людей и заключающийся в том, что другому человеку приписываются по аналогии с собой свои собственные качества и эмоциональные состояния.

- а) эффект проецирования;
- б) наличие стереотипа;
- в) эффект «первичности»;
- г) эффект «ореола»

20. Обладая специальными знаниями, он обеспечивает конструктивное обсуждение проблемы в процессе переговоров, но окончательное решение остается за оппонентами. Это:

- а) арбитр
- б) посредник
- в) помощник
- г) наблюдатель

Ключ: 1) в; 2) б; 3) а; 4) в; 5) в; 6) б; 7) б; 8) в; 9) в; 10) в;

11) г; 12) г; 13) б; 14) б; 15) г; 16) в; 17) а; 18) в; 19) а; 20) б.

Вопросы к тестированию (2 срез)

1. Личностные причины конфликтов обусловлены:

- а) межличностным взаимодействием внутри отдельной социальной группы
- б) спецификой процессов, происходящих в психике человека в ходе его взаимодействия с другими людьми и окружающей средой
- в) возмущением личности против общества по поводу более полного удовлетворения ее материальных интересов
- г) нежеланием личности терпеть другую личность и остальных людей

2. Конфликт в переводе с латинского означает:

- а) соглашение
- б) столкновение
- в) существование
- г) противоречие

3. Ассертивность предполагает следующий вариант отношений:

- а) "Я не Ок - ты не Ок "
- б) "Я Ок - ты не Ок"
- в) "Я Ок - ты Ок"
- г) "Я не Ок - ты Ок"

4. Отображение предмета конфликта в сознании субъектов конфликтного взаимодействия называется:

- а) образ конфликтной ситуации
- б) ранг конфликта
- в) субъект конфликта
- г) конфликтная ситуация

5. Фактор, мешающий правильно воспринимать людей и заключающийся в том, что другому человеку приписываются по аналогии с собой свои собственные качества и эмоциональные состояния.

- а) эффект проецирования;
- б) наличие стереотипа;
- в) эффект «первичности»;
- г) эффект «ореола»

6. Выберите адекватный вариант поведения (комбинация из 3 позиций) в транзакции «Взрослого»:

- а) проявляет чувства вины, руководит, уточняет ситуацию;
- б) работает с информацией, анализирует, разговаривает на равных;
- в) требует, покровительствует, руководит;
- г) уточняет ситуацию, работает с информацией, руководит.

7. Выберите адекватный вариант поведения (комбинация из 3 позиций) транзакции «Родителя»:

- а) требует, оценивает, осуждает, учит
- б) руководит, рассуждает, анализирует
- в) разговаривает на равных, проявляет чувства обиды, покровительствует;
- г) работает с информацией, рассуждает, анализирует

8. Инцидент — это:

- а) стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта;
- б) истинная причина конфликта;
- в) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними;
- г) рассогласованностью ролевого поведения с системой групповых ожиданий

9. Какие виды конфликтов не классифицированы по составу их участников?

- а) внутриличностные;
- б) творческие;
- в) организационные.
- г) групповые;

10. В группу методов управления конфликтами входят (исключите лишнее):

- а) структурные методы;
- б) метод картографии;
- в) опрос
- г) социометрия

11. Конфликт равен:

- а) конфликтная ситуация + инцидент
- б) конфликтные отношения + конфликтная ситуация
- в) конфликтные отношения + инцидент
- г) образ конфликтной ситуации + инцидент

12. Конфликт в организации – это:

- а) конфликты между субъектами социального взаимодействия, возникающие внутри организации;
- б) конфликты между субъектами социального взаимодействия, возникающие внутри организации и за ее пределами;
- в) конфликты между руководством организации и ее сотрудниками;
- г) конфликты по поводу организационной структуры коллектива.

13. В каком случае конфликт рассматривается на психологическом уровне:

- а) таких случаев нет
- б) когда в его основе лежат групповые противоречия
- в) когда в его основе лежат личные противоречия
- г) ответы б) и в)

14. Определите тип конфликтной личности по следующим поведенческим характеристикам: хочет быть в центре внимания; хорошо приспосабливается к различным ситуациям; планирование своей деятельности осуществляет ситуативно; кропотливой, систематической работы избегает:

- а) ригидный тип;
- б) неуправляемый тип;
- в) демонстративный тип;
- г) сверхточный тип

15. Технологии рационального поведения в конфликте — это:

- а) совокупность способов психологической коррекции, направленной на обеспечение конструктивного взаимодействия конфликтов на основе самоконтроля своих эмоций;
- б) совокупность способов воздействия на соперника, позволяющих добиться реализации своих целей в конфликте;

в) вид психологического воздействия, искусное исполнение которого ведет к скрытому возбуждению у соперника намерений, не совпадающих с его актуально существующими желаниями;

г) поддержание высокой самооценки в переговорном процессе

16. В рамках какой стратегии в переговорном процессе ставится основная цель – выигрыш за счет проигрыша оппонента:

а) «выигрыш – выигрыш»;

б) «выигрыш – проигрыш»;

в) «выигрыш – проигрыш» и «проигрыш – выигрыш»

г) «проигрыш – выигрыш»

17. К групповым конфликтам относятся конфликты:

а) личность – группа;

б) группа – группа;

в) личность – группа и группа – группа;

г) микрогруппа – микрогруппа внутри коллектива.

18. По данным Шерифа, конкуренция между группами вызывает в группах ощущение опасности, угрозы. Другая группа воспринимается как источник угрозы.

При этом в группе происходит:

а) усиление внутригрупповой солидарности

б) повышение сплоченности

в) более полное осознание групповой принадлежности

г) увеличение непроницаемости границ группового членства

19. Выберите наиболее оптимальный вариант возможного решения горизонтального организационного конфликта по поводу приемлемой структуры или разделения труда и ответственности:

а) посредничество;

б) создание нового центра власти;

в) установление границ;

г) выработка общих целей.

20. Причинное объяснение поступков другого человека путем приписывания ему чувств, мыслей, мотивов поведения:

а) идентификация

б) каузальная атрибуция

в) эмпатия

г) рефлексия

Ключ: 1) б; 2) б; 3) в; 4) а; 5) а; 6) б; 7) а; 8) а; 9) а; 10) в;

11) а; 12) а; 13) в ; 14) в; 15) а; 16) б; 17) в; 18) в; 19) а; 20) б.

Итоговый тест по дисциплине

1. Внутриличный конфликт в теории ролевых конфликтов объясняется:

- а) несовпадением возможностей человека с требованиями реальности
- б) согласованностью ролевого поведения с социальными нормами
- в) наличием у человека «комплекса неполноценности»
- г) рассогласованностью ролевого поведения с системой групповых ожиданий

2. Какие виды конфликтов не классифицированы по составу их участников?

- а) внутриличные;
- б) творческие;
- в) организационные.
- г) групповые;

3. В группу методов управления конфликтами входят (исключите лишнее):

- а) структурные методы;
- б) метод картографии;
- в) опрос

г) социометрия

4. Динамика конфликта находит свое отражение в определенных понятиях

(исключить лишнее):

- а) этапы конфликта;
- б) фазы конфликта;
- в) содержание конфликта;
- г) образы конфликтной ситуации

5. Конфликт равен:

- а) конфликтная ситуация + инцидент;
- б) конфликтные отношения + конфликтная ситуация;
- в) конфликтные отношения + инцидент;
- г) инцидент + образ конфликтной ситуации

6. Одной из основных и эффективных форм участия третьего лица в разрешении конфликтов является:

- а) переговорный процесс
- б) сотрудничество
- в) компромисс
- г) ассертивность

7. Столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, явлений или взглядов оппонентов или субъектов взаимодействия, называется:

- а) конфликтом
- б) конкуренцией
- в) соревнованием
- г) инцидентом

8. Какой из приведенных методов относится к группе методов управления конфликтами:

- а) социологический метод;
- б) метод тестирования;
- в) метод картографии;

г) метод наблюдения;

9. Конфликтогены – это:

а) слова, действия (или бездействия), которые могут привести к конфликту;

б) проявления конфликта;

в) причины конфликта, обусловленные социальным статусом личности;

г) состояния личности, которые наступают после разрешения конфликта;

10. Особым типом конфликта, целью которого является получение выгоды, прибыли или доступа к дефицитным благам называется:

а) конфронтация;

б) соперничество;

в) конкуренция;

г) компромисс

11. Основными моделями поведения личности в конфликте являются (исключите лишнее):

а) конструктивная модель;

б) деструктивная;

в) конформистская;

г) неконформистская.

12. Профессиональный посредник называется:

а) суггестором;

б) медиатором;

в) коллегой;

г) арбитр

13. Классически выделяют три варианта посредничества (исключить лишнее):

а) дизъюнктивный;

б) конъюнктивный;

в) субъективный;

г) смешанный.

14. К какой тактике относится прием «закрытая дверь»:

а) ультимативной тактике;

б) тактике выжимания уступок;

в) тактике лавирования;

г) тактике win-win

15. В России центр по разрешению конфликтов был создан:

а) в Москве в 1992 г.;

б) в Санкт-Петербурге в 1993 г.;

в) в Сочи в 1995 г.;

г) в Твери в 1998 г.

16. Кто из ученых разработал двухмерную модель стратегий поведения личности в конфликте:

а) К. Томас и Р. Киллмен;

б) Х. Корнелиус и Ш. Фейр;

в) Д. Скотт и Ч. Ликсон;

г) М. Дойч и Д. Скотт;

17. Сколько стратегий поведения личности в конфликте выделяется в двухмерной модели:

- а) 1
- б) 2;
- в) 3;
- г) 4;

18. Кому из ученых принадлежит разработка учения о борьбе между эросом и танатосом, как природной основе внутриличностных конфликтов:

- а) З. Фрейду;
- б) А. Адлеру;
- в) К. Юнгу;
- г) Э. Фромму;

19. Кому из ученых принадлежит разработка учения об экстраверсии и интроверсии, как объективной природе внутриличностных конфликтов:

- а) З. Фрейду;
- б) А. Адлеру;
- в) К. Юнгу;
- г) Э. Фромму;

20. Определите тип межличностного конфликта по модели межличностных отношений: + ±

- а) взаимно-противоречивый
- б) взаимно-отрицательный;
- в) односторонне положительно-отрицательный;
- г) односторонне противоречиво-положительный;

21. Семейный конфликт – это:

- а) конфликт между любыми членами семьи.
- б) конфликт между родителями и детьми;
- в) конфликт родственников;
- г) конфликт между различными семьями;

22. В каком случае конфликт рассматривается на психологическом уровне:

- а) когда в его основе лежат личные противоречия
- б) таких случаев нет
- в) когда в его основе лежат групповые противоречия
- г) когда в его основе лежат противоречия между индивидом и группой

23. Чередование этапов развития конфликтной ситуации:

- а) произвольно
- б) не обязательно
- в) обязательно последовательно
- г) зависит от типа конфликта

24. Роловое поведение участников конфликта детерминировано:

- а) своими социальными функциями и ролью
- б) намерениями оппонентов
- в) своими интересами
- г) ситуацией

25. Подкуп, кулуарные переговоры, обман характерны для какого метода разрешения конфликта:

- а) «сглаживание»

- б) «скрытых действий»
- в) «быстрого решения»
- г) переговоров

26. Лицо, которое подталкивает других участников к конфликту, называется:

- а) посредник
- б) пособник
- в) подстрекатель
- г) модератор

27. Острое негативное переживание, вызванное затянувшейся борьбой структур внутреннего мира личности, представляет собой:

- а) групповой конфликт;
- б) межличностный конфликт;
- в) внутриличностный конфликт;
- г) внутригрупповой конфликт.

28. Конфликт между "хочу" и "надо" относится:

- а) к нравственным конфликтам;
- б) к ролевым конфликтам;
- в) к мотивационным конфликтам;
- г) к адаптационным конфликтам.

29. Внутриролевой конфликт возникает в результате:

- а) отвержения определенных ролевых требований;
- б) отвержения всех ролевых требований;
- в) отвержения всех социальных ролей;
- г) все ответы верны.

30. Конфликты, возникающие между сторонами, обладающими неравными объемами власти и неодинаковой степенью влияния, относятся:

- а) к горизонтальным;
- б) к вертикальным;
- в) к диагональным;
- г) к параллельным.

31. Выберите наиболее оптимальный вариант возможного решения горизонтального организационного конфликта по поводу приемлемой структуры или разделения труда и ответственности:

- а) посредничество;
- б) создание нового центра власти;
- в) установление границ;
- г) выработка общих целей.

32. Целью посредничества является:

- а) принуждение конфликтующих сторон к миру;
- б) принуждение одной из конфликтующих сторон к уступкам;
- в) помощь сторонам в поиске совместного решения, приемлемого для всех;
- г) навязывание конфликтующим сторонам решения, выгодного посреднику.

33. Кто из названных авторов является создателем ситуационного подхода?

- а) К. Левин
- б) М. Шериф
- в) М. Дойч

г) Р.Дарендорф

34. Кто из названных авторов в системном виде выразил теоретико-игровой подход к изучению конфликтов

а) М.Дойч

б) К.Левин

в) Р.Дарендорф

г) М.Шериф

35. Внутригрупповой фаворитизм это...

а) стремление каким-либо образом благоприятствовать членам собственной группы в противовес членам другой группы.

б) выделение в группе лидера либо группы лидеров и поддержание их действий.

в) выделения кумира в группе, почитание ему, и стремление быть на него похожим.

г) наделение лидера определенными полномочиями

36. Образ конфликтной ситуации включает:

а) представления участников конфликта о среде, в которой протекает конфликт.

б) представления участников конфликта о собственных целях, мотивах, возможностях.

в) представления участников конфликта о целях, мотивах и возможностях противоположной стороны.

г) все ответы верны

37. Причинное объяснение поступков другого человека путем приписывания ему чувств, мыслей, мотивов поведения:

а) идентификация

б) каузальная атрибуция

в) эмпатия

г) рефлексия

38. Стиль поведения, при котором человек стремится к взаимодействию с другими людьми, не пытаясь отстаивать собственные интересы, характеризуется как:

а) сотрудничество

б) избегание

в) приспособление

г) компромисс

39. Разрешение конфликта на объективном уровне подразумевает изменение у участников конфликта:

а) образов конфликтной ситуации

б) отношения к конфликту

в) образов конфликтной ситуации и модели поведения

г) стратегий поведения в конфликте

40. Метод «принципиальных переговоров» подразумевает:

а) «мягкий» подход к рассмотрению проблемы.

б) средний подход между «мягким» и «жестким».

в) «жесткий» подход к рассмотрению проблемы, но «мягкий» подход к участникам переговоров.

г) «мягкий» подход к рассмотрению проблемы, но «жесткий» подход к участникам переговоров.

Ключ:

1) а; 2) а; 3) в; 4) г; 5) а; 6) а; 7) а; 8) в; 9) а; 10) в;
11) г; 12) б; 13) в; 14) а; 15) б; 16) а; 17) г; 18) а; 19) в; 20) а;
21) а; 22) а; 23) в; 24) а; 25) б; 26) в; 27) в; 28) а; 29) а; 30) б;
31) а; 32) в; 33) б; 34) а; 35) а; 36) г; 37) б; 38) в; 39) а; 40) в