

**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 21.09.2023 г.

ПРОГРАММА МАГИСТРАТУРЫ

Социальная психология

(наименование образовательной программы)

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

Б1.В.07 «ПСИХОЛОГИЯ УПРАВЛЕНИЯ КОНФЛИКТОМ И МЕДИАЦИЯ»

(код и наименование дисциплины)

37.04.01 Психология

(код, наименование направления подготовки /специальности)

Очная

(форма (формы) обучения)

Год набора – 2024 г.

Волгоград, 2023 г.

Авторы–составители:

Канд. психол. наук, доценты кафедры социологии,
общей и юридической психологии

Малявина С.С.

Заведующий кафедрой социологии,
общей и юридической психологии

Кузеванова А.Л.

РПД Б1.В.07 «Психология управления конфликтом и медиация» одобрена на заседании кафедры социологии, общей и юридической психологии. Протокол от 31 августа 2023 года № 1.

СОДЕРЖАНИЕ

- 1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесённых с планируемыми результатами освоения образовательной программы**
 - 1.1. Осваиваемые компетенции
 - 1.2. Результаты обучения
- 2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО**
- 3. Содержание и структура дисциплины**
 - 3.1. Структура дисциплины
 - 3.2. Содержание дисциплины
- 4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся**
 - 4.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости обучающихся и промежуточной аттестации
 - 4.2. Типовые материалы текущего контроля успеваемости обучающихся
- 5. Оценочные материалы промежуточной аттестации по дисциплине**
 - 5.1. Методы проведения экзамена
 - 5.2. Оценочные материалы промежуточной аттестации
- 6. Методические материалы по освоению дисциплины**
- 7. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет**
 - 7.1. Основная литература
 - 7.2. Дополнительная литература
 - 7.3. Нормативные 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 информационные справочные системы**

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

1.1. Дисциплина Б1.В.07 «Психология управления конфликтом и медиация» обеспечивает овладение следующими компетенциями:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код компонента компетенции	Наименование компонента компетенции
ПКс-5	Способен к решению управленческих задач в условиях реально действующих производственных структур с учетом организационно-правовых основ профессиональной деятельности	ПКс-5.1	Способен решать управленческие задачи в условиях конфликта

1.2.В результате освоения дисциплины у студентов должны быть сформированы:

ОТФ/ТФ (при наличии профстандарта)	Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
	ПКс-5.1	На уровне знаний: Методы оптимизации социально-психологического климата коллектива, адаптации и мотивирования персонала На уровне умений: Организовывать командное взаимодействие для решения управленческих задач в условиях неопределенности. Организовывать совместную групповую деятельность, межличностных, групповых и организационных коммуникаций На уровне навыков: Владеть технологиями этичного разрешения конфликтов. Владеть приемами разрешения конфликтов, ведения переговоров, оптимизации социально-психологического климата коллектива

2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина Б1.В.07 «Психология управления конфликтом и медиация» входит в состав вариативной части блока Б1 "Дисциплины (модули)" и является частью, формируемой участниками образовательных отношений.

В соответствии с учебным планом, по очной форме обучения дисциплина осваивается во 2 семестре, общая трудоемкость дисциплины в зачетных единицах составляет 72 часа (2 ЗЕТ).

По очной форме обучения количество академических часов, выделенных на контактную работу с преподавателем (по видам учебных занятий) – 60 часов (лекций – 20 часов, практических занятий – 40 часов) и на самостоятельную работу обучающихся – 8 часов, на контроль – 4 часа.

Форма промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом – зачет.

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

Учебная дисциплина Б1.В.07 «Психология управления конфликтом и медиация» реализуется после изучения дисциплин «Отрасли психологии, психологические практики и психологические службы», «Избранные проблемы социальной психологии», «Парадигмы оказания психологической помощи».

Дисциплина Б1.В.07 «Психология управления конфликтом и медиация» в соответствии с учебным планом изучается во 2 семестре на очной форме обучения.

3.Содержание и структура дисциплины

3.1. Структура дисциплины

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины (модуля), час.						Форма текущего контроля успеваемости и, промежуточ ной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР	
			Л	ЛР	ПЗ	КСР		
Очная форма обучения								
2 семестр								
Тема 1	Введение в дисциплину «Психология управления конфликтом и медиация». Основной понятийный аппарат дисциплины. Объект и предмет науки.	6	2		4			О, Р
Тема 2	Классификации конфликтов.	6	2		4			О, Р
Тема 3	Внутриличностный конфликт.	6	2		4			О, Р
Тема 4	Межличностные конфликты	6	2		4			Р, О, РС
Тема 5	Стратегии поведения в конфликте. Типология переживания различных критических ситуаций.	6	2		4			Р, О, ДИ
Тема 6	Внутригрупповые и межгрупповые конфликты.	6	2		4			Р, О, РС
Тема 7	Методы изучения и разрешения конфликтов	8	2		4		2	Р, О, ДИ
Тема 8	Предупреждение, профилактика и разрешение конфликтов.	8	2		4		2	Р, О, РС
Тема 9	Этнические конфликты. Межгосударственные конфликты.	8	2		4		2	Р, О, РС
Тема 10	Служебные конфликты и их последствия. Виды служебных конфликтов. Проблема медиации	8	2		4		2	Р, О
Промежуточная аттестация		4						зачёт
Всего:		72	20	-	40		8	3 ЗЕТ

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

3.2. Содержание дисциплины

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

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

Способы завершения и последствия внутриличного 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 управления конфликтом и медиация» включает следующие виды работ:

№ п/п	Тема	Вопросы, выносимые на СРС	Очная форма обучения
1	2	4	5
1	Тема 1. Введение в дисциплину «Психология управления конфликтом и медиация». 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.	О, Р

		Реалистический и нереалистический конфликт. Модели развития конфликта.	
3	Тема 3. Внутриличный конфликт.	Подходы к изучению внутриличного конфликта (психоаналитический, гуманистический, когнитивный, бихевиоральный подходы, интеракционизм, логотерапия). Основные концепции отечественных и западных ученых. Основные классификации внутриличных конфликтов. Основные характеристики и виды внутриличных конфликтов. Роль конфликта в формировании и развитии личности. Способы завершения и последствия внутриличного конфликта.	О, Р
4	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. 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.	Р, О, РС
5	Тема 5. Стратегии поведения в конфликте. Типология переживания различных критических ситуаций.	Типология переживания различных критических ситуаций. Кризис, конфликт, фрустрация, стресс. Дифференциация стресса и кризиса в зависимости от сложности внутреннего жизненного мира и условий существования.	Р, О, ДИ
6	Тема 6. Внутригрупповые и межгрупповые конфликты.	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	Р, О, РС
7	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. Экспериментальные исследования конфликта в лабораторных условиях; эксперименты с провоцированием конфликтов в естественных условиях; изучение специфических форм взаимодействия как	Р, О, ДИ

		моделей конфликта; опросные методы. 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.	
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

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

В ходе реализации дисциплины Б1.В.07 «Психология управления конфликтом и медиация» 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

4.2. Типовые материалы текущего контроля успеваемости обучающихся

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 конфликтов 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 Фили (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"

5. Оценочные материалы промежуточной аттестации по дисциплине

5.1. Методы проведения зачета

Промежуточная аттестация проводится с применением следующих методов (средств):

Формой промежуточной аттестации по учебному плану является зачет. В качестве средства оценивания в рамках промежуточной аттестации возможны два варианта (в зависимости от технических условий):

1) аттестационный тест в системе дистанционного образования, включающий 20 вопросов по содержанию всего курса, с ограничением по времени 60 минут, и с одной попыткой;

2) устное собеседование с письменной подготовкой в течение 30 минут или письменный ответ на 2 вопроса экзаменационного билета в течение 60 минут.

5.2. Оценочные материалы промежуточной аттестации

Компонент компетенции	Промежуточный/ключевой индикатор оценивания	Критерий оценивания
ПКс-5.1	Выбирает адекватный ситуации вид и стиль медиации Эффективно ведет переговоры	Подробно анализирует и верно выбирает адекватный вид и стиль медиации в данной конкретной ситуации из существующих видов медиации Грамотно и эффективно проведены переговоры Проводит сравнительный анализ работы медиаторов и консультантов, ее особенностей и актуальности в наши дни.

Типовые оценочные материалы промежуточной аттестации

Примерные вопросы к зачету

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. 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):

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.

Интегральная шкала оценивания

Интегральный критерий оценивания – это сумма баллов за результаты работы в семестре, учитывающие результаты текущих тестов, ответы на вопросы на экзамене, подготовку диагностических методик, участие в групповой работе и т.д.

Максимальное количество баллов -100.

Оценочный критерий:

Меньше 60 баллов – не зачтено (неудовлетворительно).

От 60 до 100 баллов – зачтено (ставится оценка на экзамене).

	Оцениваемый компонент	Максимальный вес в итоговой оценке
1	Опрос первый (срезовой тест)	5
2	Оценка реферата	15
3	Умение проводить социально-психологическое исследование конфликта	30
4	Решение кейс-стади, типовых ситуаций	25
5	Итоговое тестирование (устный ответ на зачете)	25

Оценочная шкала тестирования (срезовой тест, итоговый тест)

Уровень знаний, умений и 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.

Оценочная шкала участия в групповой работе и решения кейс-стади, типовых ситуаций, практических контрольных заданий

Оценочная шкала устного опроса (зачет)

Уровень знаний, умений и навыков обучающегося при устном ответе во время промежуточной аттестации определяется оценками «зачтено» или «незачтено». Критериями оценивания на зачете является демонстрация основных теоретических положений, в рамках осваиваемой компетенции, умение применять полученные знания на практике, овладение навыками анализа и систематизации финансовой информации в области государственных и муниципальных финансов.

Для дисциплины, формой итогового отчета которых является зачет, приняты следующие соответствия:

60% - 100% - «зачтено»;
менее 60% - «не зачтено».

Установлены следующие критерии оценок:

100% - 90% (отлично)	Этапы компетенции, предусмотренные образовательной программой, сформированы на высоком уровне. Свободное владение материалом, выявление межпредметных связей. Уверенное владение понятийным аппаратом дисциплины. Практические навыки профессиональной деятельности сформированы на высоком уровне. Способность к самостоятельному нестандартному решению практических задач
89% - 75% (хорошо)	Этапы компетенции, предусмотренные образовательной программой, сформированы достаточно. Детальное воспроизведение учебного материала. Практические навыки профессиональной деятельности в значительной мере сформированы. Присутствуют навыки самостоятельного решения практических задач с отдельными элементами творчества.
74% - 60% (удовлетворительно)	Этапы компетенции, предусмотренные образовательной программой, сформированы на минимальном уровне. Наличие минимально допустимого уровня в усвоении учебного материала, в т.ч. в самостоятельном решении практических задач. Практические навыки

	профессиональной деятельности сформированы не в полной мере.
менее 60% (неудовлетворительно)	Этапы компетенции, предусмотренные образовательной программой, не сформированы. Недостаточный уровень усвоения понятийного аппарата и наличие фрагментарных знаний по дисциплине. Отсутствие минимально допустимого уровня в самостоятельном решении практических задач. Практические навыки профессиональной деятельности не сформированы.

Проверка результатов разбора ситуаций

Уровень знаний, умений и навыков магистранта при проверке результата разбора ситуаций во время проведения текущего контроля определяется баллами в диапазоне 0-100 %. Критериями оценивания при проверке являются демонстрация магистрантом знаний основных теоретических и практических положений, навыков анализа и систематизации знаний по психологии групп в рамках осваиваемой компетенции.

Проверка реферата

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

Фонды оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине представлены в приложении 1.

6. Методические материалы 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. Емельянов, С. М. Конфликтология : учебник и практикум для вузов / С. М. Емельянов. — 4-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 322 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06003-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/514458>
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, 2023. — 264 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12570-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/516449>
3. Новопашина, Л. А. Конфликт-менеджмент. Практикум : учебное пособие для вузов / Л. А. Новопашина, Б. И. Хасан, Т. И. Юстус. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 202 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14448-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/519883>

7.2. Дополнительная литература

1. Авдулова, Т. П. Психология подросткового возраста : учебник и практикум для вузов / Т. П. Авдулова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 394 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-9438-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/511209>
2. Гулевич, О. А. Психология межгрупповых отношений : учебник для вузов / О. А. Гулевич. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 345 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10719-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/514940>
3. Кашапов, М. М. Психология конфликта : учебник и практикум для вузов / М. М. Кашапов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 206 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07133-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/513292>

7.3. 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»

7.4. 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.

7.5. 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 видеопроекционным 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 РАНХиГС

Факультет государственного и муниципального управления

Кафедра социологии, общей и юридической психологии

УТВЕРЖДЕНА
учёным советом
Волгоградского института управления –
филиала РАНХиГС
Протокол №2 от 21.09.2023 г.

ПРОГРАММА МАГИСТРАТУРЫ

Социальная психология

(наименование образовательной программы)

**ФОНДЫ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ
АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Б1.В.07 «ПСИХОЛОГИЯ УПРАВЛЕНИЯ КОНФЛИКТОМ И МЕДИАЦИЯ»

(код и наименование дисциплины)

37.04.01 Психология

(код, наименование направления подготовки /специальности)

Очная

(форма (формы) обучения)

Год набора – 2024 г.

Волгоград, 2023 г.

1. Вопросы к зачету

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

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 Ok - ты не Ok "
- б) "Я Ok - ты не Ok"
- в) "Я Ok - ты Ok"

г) "Я не Ок - ты Ок"

10. Барьеры общения возникают вследствие:

- а) неконформизма
- 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) трансакции «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. 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

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) нонконформистская.

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. Ролевое 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

3. Открытые задания

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.
5. Приведите примеры межкультурных различий из своего собственного опыта (проживание в поликультурном регионе), примеры из книг или художественных фильмов. Опишите, в чем они заключаются. Подумайте, к культурам какого типа (по Г.Хофстеде) принадлежали участники. Каково Ваше мнение по поводу командной работы в зависимости от принадлежности к той или иной культуре?
6. Группа выполняет тест Томаса на выявление основных стратегий поведения в конфликте. Дайте характеристику психологического механизма стратегий. Каковы плюсы и минусы всех стратегий поведения в конфликте - настойчивости, приспособления, избегания, компромисса, сотрудничества. Приведите примеры всех стратегий и возможные исходы взаимодействия. На каком этапе необходимо было перевести конфликт в конструктивное русло?

Тест Томаса

Инструкция к тесту: Внимательно прочитайте два предложения (А и Б), которые представлены под каждым номером. Выберите то из них, которое Вам больше подходит, как Вы чаще всего ведете себя в той или иной конфликтной ситуации. Постарайтесь дать свою первую реакцию. Запишите букву выбранного предложения в регистрационном бланке.

1	А) Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за
---	--

	решение спорного вопроса. Б) Чем обсуждать то, в чем мы расходимся, я стараюсь обратить внимание на то, с чем мы оба согласны.
2	А) Я стараюсь найти компромиссное решение. Б) Я пытаюсь уладить дело с учетом всех интересов другого человека и моих собственных.
3	А) Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего. Б) Иногда я жертвую своими собственными интересами ради интересов другого человека.
4	А) Я стараюсь найти компромиссное решение. Б) Я стараюсь не задеть чувств другого человека.
5	А) Улаживая спорную ситуацию, я все время пытаюсь найти поддержку у другого. Б) Я стараюсь делать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.
6	А) Я стараюсь избежать неприятности для себя. Б) Я стараюсь добиться своего.
7	А) Я стараюсь отложить решение спорного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно. Б) Я считаю возможным в чем-то уступить, чтобы добиться своего.
8	А) Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего. Б) Я первым делом стараюсь определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.
9	А) Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникших разногласий. Б) Я предпринимаю усилия, чтобы добиться своего.
10	А) Я твердо стремлюсь добиться своего. Б) Я пытаюсь добиться компромиссного решения.
11	А) Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы. Б) Я стараюсь успокоить другого и главным образом сохранить наши отношения.
12	А) Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры. Б) Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет навстречу.
13	А) Я предлагаю среднюю позицию. Б) Я настаиваю, чтобы все было сделано по-моему.
14	А) Я сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах. Б) Я пытаюсь показать другому логику и преимущество моих взглядов.
15	А) Я стараюсь успокоить другого и сохранить наши отношения. Б) Я стараюсь сделать все необходимое, чтобы избежать напряжения.
16	А) Я стараюсь не задеть чувств другого. Б) Я обычно пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции.
17	А) Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего. Б) Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.
18	А) Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем. Б) Я дам другому возможность остаться при своем мнении, если он идет мне навстречу.
19	А) Первым делом я пытаюсь определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы. Б) Я стараюсь отложить спорные вопросы с тем, чтобы со временем решить их окончательно.
20	А) Я пытаюсь немедленно преодолеть наши разногласия. Б) Я стараюсь найти наилучшее сочетание выгод и потерь для нас обоих.
21	А) Ведя переговоры, стараюсь быть внимательным к другому.

	Б) Я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы.
22	А) Я пытаюсь найти позицию, которая находится посередине между моей и другого человека. Б) Я отстаиваю свою позицию.
23	А) Как правило, я озабочен, чтобы удовлетворить желания каждого из нас. Б) Иногда предоставляю другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.
24	А) Если позиция другого кажется ему очень важной, я стараюсь идти ему на встречу. Б) Я стараюсь убедить другого пойти на компромисс.
25	А) Я пытаюсь убедить другого в своей правоте. Б) Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к аргументам другого.
26	А) Я обычно предлагаю среднюю позицию. Б) Я почти всегда стремлюсь удовлетворить интересы каждого из нас.
27	А) Зачастую стремлюсь избежать споров. Б) Если это сделает другого человека счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.
28	А) Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего. Б) Улаживая ситуацию, я обычно стремлюсь найти поддержку у другого.
29	А) Я предлагаю среднюю позицию. Б) Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за возникших разногласий.
30	А) Я стараюсь не задеть чувств другого. Б) Я всегда занимаю такую позицию в споре, чтобы мы совместно могли добиться успеха.

Регистрационный бланк

	Возраст Пол Должность	
1		16
2		17
3		18
4		19
5		20
6		21
7		22
8		23
9		24
10		25
11		26
12		27
13		28
14		29
15		30

7. В чем специфика внутриличностных конфликтов у представителей различных профессий? Какие основные способы разрешения внутриличностного конфликта Вам известны?

8. Прочитайте описание ситуации. В 10 класс пришла новая ученица Валя. Староста класса предложил ей подумать, как бы она могла участвовать в общественной жизни класса. Однако разговора не получилось. - Идите вы со своей общественной работой! Я в

другой школе хорошо училась, а здесь сразу стала неуспевающей. Не трогайте меня я и без вашей общественной работы как-нибудь обойдусь. Её «смелость» кое-кому понравилась и вызвала сочувствие. - Правильно она говорит. Если человек не хочет нести общественной нагрузки, не надо уговаривать. Это дело добровольное. Вскоре вокруг Вали сгруппировались несколько мальчиков и девочек, которые 56 отказались от всех общественных дел, плохо учились. Валя чувствовала себя героиней. Актив класса и классный руководитель решили собрать классное собрание и пригласить родителей Вали. Разговор получился большой и серьёзный. Оказывается, девочка сказала неправду ребятам: она не успевала и в той школе, откуда пришла. Ребята резко критиковали Валу за неуспеваемость, грубость, нечестность, плохое отношение к товарищам. Сначала Валя держалась вызывающе, но когда заплакала мать, и выступил с критикой дочери отец, она замолчала. Ребята взялись помочь Вале в учении. Кроме того, учитывая склонность Вали к естественным наукам, ей поручили работу в живом уголке школы. История закончилась благополучно. Валя вскоре стала учиться удовлетворительно, и ребята стали считать её надёжной подругой. (По Т. М. Куриленко.) Проследите динамику вхождения Вали в коллектив. Почему возник конфликт? Можно ли считать Валу отверженной? Почему?

9. Что можно сказать о сплочённости, совместимости и психологическом климате в данной команде? «Люди очень разные. Майоров - вспыльчивый, с изменчивым настроением, Старшинов - молчаливый, замкнутый. Оба могли быть лидерами в любой ситуации, ревностно относились к успехам друг друга и часто ссорились. И всё равно, иначе, чем дружескими их отношения на площадке не назовёшь. Они выходили на поле, и казались связанными невидимой нитью... Нравственные к славе, аплодисментам, рвущиеся во всём быть первыми, они охотно предоставляли друг другу право решающего броска по воротам, если это хоть на сотую долю процента увеличивало вероятность успеха команды. Настороженные в отношениях вне хоккея, Майоров и Старшинов безгранично доверяли друг другу на площадке. Потому, что здесь всё житейское оказывалось для них незначительным и второстепенным». (Е. Н. Гогонов, Б. И. Мартынов. Психология физического воспитания и спорта.)

10. Какие техники выхода из конфликтных ситуаций Вам известны? Приведите примеры. Аргументируйте позицию.

11. Ваш клиент говорит Вам такую фразу: «Вы бы лучше о своей работе не говорили, посмотреть на Вашу работу – там сплошные огрехи». Отреагируйте, пожалуйста, из эго-состояния Родителя, Взрослого, Ребенка (по Э.Берну).

12. Игра «Конспект» В игре участвуют 2 человека. Остальные студенты являются наблюдателями. Инструкция первому участнику: «На занятиях по истории (психологии) ваш сокурсник писал конспект, а вы - нет». На (зачет) экзамен преподаватель потребовал показывать конспект. Вы сдаете первым, и поэтому попросили у своего сокурсника конспект, так как он сдает экзамен (зачет) завтра. Вы сдали экзамен на пять, очень обрадовались и, уходя из аудитории, забыли забрать конспект. А когда вспомнили и вернулись, то в аудитории уже никого не было и конспекта тоже. Инструкция обоим участникам: «Вы встречаетесь в коридоре и должны вести себя так, как считаете нужным». После игры проводится анализ: сначала высказываются наблюдатели, а затем участники. В конце обсуждения преподаватель задает вопрос на прояснение отношений между участниками игры после их взаимодействия: 1. Будете ли вы в следующий раз просить конспект? 2. А вы отдадите в следующий раз конспект, если ваш сокурсник попросит? При анализе важно показать, что если кто-то из участников пытался наезжать, то в ответ другой мог обидеться и просто уйти, сказав, что сам виноват. Но важно не обругать ответчика, а получить конспект. И последнее: если ситуация разрешится хорошо, то потерпевший должен снять чувство вины с ответчика, если оно есть.

13. Студентам на дом дается задание выполнить тест и обработать результаты. На занятии происходит обсуждение.

Тест «Методика определения личностной агрессивности и конфликтности»

Методика предназначена для выявления склонности субъекта к конфликтности и агрессивности.

Инструкция: Вам предлагается ряд утверждений. При согласии с утверждением проставьте знак «+» («Да»), при несогласии – знак «-» («Нет»).

1. Я легко раздражаюсь, но быстро успокаиваюсь.
2. В спорах я всегда стараюсь захватить инициативу.
3. Мне чаще всего не воздают должное за мои дела.
4. Если меня не попросят по-хорошему, я не уступлю.
5. Я стараюсь делать все, чтобы избежать напряженности в отношениях.
6. Если по отношению ко мне поступают несправедливо, то я про себя накликаю обидчику всякие несчастья.
7. Я часто злюсь, когда мне возражают.
8. Я думаю, что за моей спиной обо мне говорят плохо.
9. Я гораздо более раздражителен, чем кажется.
10. Мнение, что нападение – лучшая защита, правильное.
11. Обстоятельства почти всегда благоприятнее складываются для других, чем для меня.
12. Если мне не нравится установленное правило, я стараюсь его не выполнять.
13. Я стараюсь найти такое решение спорного вопроса, которое удовлетворило бы всех.
14. Я считаю, что добро эффективнее мести.
15. Каждый человек имеет право на свое мнение.
16. Я верю в честность намерений большинства людей.
17. Меня охватывает ярость, когда надо мной насмеются.
18. В споре я часто перебиваю собеседника, навязывая ему мою точку зрения.
19. Я часто обижаюсь на замечания других, даже если и понимаю, что они справедливы.
20. Если кто-то строит из себя важную персону, я всегда поступаю ему 40 наперекор.
21. В споре я предлагаю, как правило, среднюю позицию.
22. Я считаю, что лозунг из мультфильма «Зуб за зуб, хвост за хвост» справедлив.
23. Если я все обдумал, то я не нуждаюсь в советах других.
24. С людьми, которые со мной любезнее, чем я могу ожидать, я держусь настороженно.
25. Если кто-то выводит меня из себя, я не обращаю на это внимания.
26. Я считаю бестактным не давать высказаться в споре другой стороне.
27. Меня обижает отсутствие внимания со стороны окружающих.
28. Я не люблю поддаваться в игре даже с детьми.
29. В споре я стараюсь найти то, что устроит обе стороны.
30. Я уважаю людей, которые не помнят зла.
31. Утверждение: «Ум – хорошо, а два – лучше» – справедливо.
32. Утверждение: «Не обманешь – не проживешь» тоже справедливо.
33. У меня никогда не бывает вспышек гнева.
34. Я могу внимательно и до конца выслушать аргументы спорящего со мной.
35. Я всегда обижаюсь, если в списке награжденных за проект, в котором я участвовал, нет меня.
36. Если в очереди кто-то пытается доказать, что он занимал впереди меня, я ему не уступаю.
37. Я стараюсь избегать обострения отношений.
38. Часто я воображаю те кары, которые могли бы обрушиться на моих обидчиков.
39. Я не считаю, что я глупее других, поэтому их мнение мне не указ.
40. Я осуждаю недоверчивых людей.
41. Я всегда спокойно реагирую на критику, даже если она кажется мне несправедливой.
42. Я всегда убежденно отстаиваю свою правоту.
43. Я не обижаюсь на шутки друзей, даже если они злые.
44. Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение важного для всех вопроса.

45. Я всегда стараюсь убедить оппонента прийти к компромиссу.
46. Я верю, что за зло можно отплатить добром, и действую в соответствии с этим.
47. Я часто обращаюсь к коллегам, чтобы узнать их мнение.
48. Если меня хвалят, значит, этим людям от меня что-то нужно.
49. В конфликтной ситуации я хорошо владею собой.
50. Мои близкие часто обижаются на меня за то, что в разговоре с ними я им рта не даю раскрыть.
51. Меня не трогает, если при похвале за общую работу не упоминается мое имя.
52. Ведя переговоры со старшим по должности, я стараюсь ему не возражать.
53. В решении любой проблемы я предпочитаю золотую середину.
54. У меня отрицательное отношение к мстительным людям.
55. Я не думаю, что руководитель должен считаться с мнением подчиненных, ведь отвечать за результаты придется ему.
56. Я часто боюсь подвохов со стороны других людей.
57. Меня не возмущает, когда люди толкают меня на улице или в транспорте.
58. Когда я разговариваю с кем-то, меня так и подмывает побыстрее изложить свое мнение.
59. Иногда я чувствую, что жизнь со мной несправедлива.
60. Я всегда стараюсь выйти из транспорта раньше других.
61. Вряд ли можно найти такое решение, которое бы всех удовлетворило.
62. Ни одно оскорбление не должно оставаться безнаказанным.
63. Я не люблю, когда другие лезут ко мне с советами.
64. Я подозреваю, что многие поддерживают со мной знакомство из корысти.
65. Я не умею сдерживаться, когда меня незаслуженно упрекают.
66. При игре в шахматы или настольный теннис я больше люблю атаковать, чем защищаться.
67. У меня вызывают сожаление чрезмерно обидчивые люди.
68. Для меня не имеет большого значения, чья точка зрения в споре окажется правильной – моя или чужая.
69. Компромисс не всегда является лучшим разрешением спора.
70. Я не успокаиваюсь до тех пор, пока не отомщу обидчику.
71. Я считаю, что лучше посоветоваться с другими, чем принимать решение одному.
72. Я сомневаюсь в искренности слов большинства людей.
73. Обычно меня трудно вывести из себя.
74. Если я вижу недостатки у других, я не стесняюсь их критиковать.
75. Я не вижу ничего обидного в том, что мне говорят о моих недостатках.
76. Будь я торговцем, я не стал бы уступать в цене за свой товар.
77. Пойти на компромисс – значит показать свою слабость.
78. Справедливо ли мнение, что если тебя ударили по одной щеке, то надо подставить и другую?
79. Я не чувствую себя ущемленным, если мнение оппонента оказывается более правильным.
80. Я никогда не подозреваю людей в нечестности.

Ключ к тесту: За каждый ответ «Да» или «Нет» в соответствии с ключом к каждой шкале начисляется 1 балл.

Вспыльчивость: • Ответы «Да» по позициям: 1, 9, 17, 65; 42 • Ответы «Нет» по позициям: 25, 33, 41, 49, 57, 73.

Напористость: • Ответы «Да» по позициям: 2, 10, 18, 42, 50, 58, 66, 74; • Ответы «Нет» по позициям: 26, 34.

Обидчивость: • Ответы «Да» по позициям: 3, 11, 19, 27, 35, 59; • Ответы «Нет» по позициям: 43, 51, 67, 75.

Неуступчивость: • Ответы «Да» по позициям: 4, 12, 20, 28, 36, 60, 76; • Ответы «Нет» по позициям: 44, 52, 68.

Бескомпромиссность: • Ответы «Да» по позициям: 61, 69, 77. • Ответы «Нет» по позициям: 5, 13, 21, 29, 37, 45, 53;

Мстительность: • Ответы «Да» по позициям: 6, 22, 38, 62, 70; • Ответы «Нет» по позициям: 14, 30, 46, 54, 78.

Нетерпимость к мнению других: • Ответы «Да» по позициям: 7, 23, 39, 55, 63; • Ответы «Нет» по позициям: 15, 31, 47, 71, 79.

Подозрительность: • Ответы «Да» по позициям: 8, 24, 32, 48, 56, 64, 72; • Ответы «Нет» по позициям: 16, 40, 80.

Показатель от 0 до 3 баллов по каждой шкале означает слабую выраженность данной акцентуации.

Показатель от 4 до 6 баллов по каждой шкале означает явную выраженность данной акцентуации.

Показатель от 7 до 10 баллов по каждой шкале означает чрезмерную выраженность данной акцентуации. Интерпретация результатов:

Сумма баллов по шкалам «напористость» и «неуступчивость» дает суммарный показатель позитивной агрессивности субъекта. Может варьироваться от 0 до 20 баллов.

Сумма баллов, набранная по шкалам «нетерпимость к мнению других» и «мстительность», дает показатель негативной агрессивности субъекта. Может варьироваться от 0 до 20 баллов.

Сумма баллов по шкалам «бескомпромиссность», «вспыльчивость», «обидчивость», «подозрительность» дает обобщенный показатель конфликтности. Может варьироваться от 0 до 40 баллов.

14. Студентам предлагается тест «Родитель — Взрослый — Ребенок».

Тест «Родитель — Взрослый — Ребенок». Попробуйте оценить, как сочетаются эти «Я» в вашем поведении. Для этого оцените приведенные высказывания в баллах от 1 до 10.

1. Мне порой не хватает выдержки.
2. Если мои желания мешают мне, то я умею их подавлять.
3. Родители, как более зрелые люди, должны устраивать семейную жизнь своих детей.
4. Я иногда преувеличиваю свою роль в каких-либо событиях.
5. Меня провести нелегко.
6. Мне бы понравилось быть воспитателем.
7. Бывает, мне хочется подучиться, как маленькому.
8. Думаю, что я правильно понимаю все происходящие события.
9. Каждый должен выполнять свой долг.
10. Нередко я поступаю не как надо, а как хочется.
11. Принимая решение, я стараюсь продумать его последствия.
12. Младшее поколение должно учиться у старшего, как ему следует жить.
13. Я, как и многие люди, бываю обидчив.
14. Мне удастся видеть в людях больше, чем они говорят о себе.
15. Дети должны безусловно следовать указаниям родителей.
16. Я — увлекающийся человек.
17. Мой основной критерий оценки человека — объективность.
18. Мои взгляды непоколебимы.
19. Бывает, что я не уступаю в споре лишь потому, что не хочу уступить.
20. Правила оправданы лишь до тех пор, пока они полезны.
21. Люди должны соблюдать правила независимо от обстоятельств.

Подсчитайте отдельно сумму баллов по строкам таблицы:

1, 4, 7, 10, 13, 16, 19 - «Д» (Дитя);

2, 5, 8, 11, 14, 17, 20 - «В» (Взрослый);

3, 6, 9, 12, 15, 18, 21 - «Р» (Родитель). Расположите соответствующие символы в порядке убывания веса. Если у вас получилась формула ВДР, то вы обладаете развитым чувством ответственности, в меру импульсивны, непосредственны и не склонны к назиданиям и поучениям. Вам можно пожелать лишь сохранить эти качества и впредь. Они помогут вам в любом деле, связанном с общением, коллективным трудом, творчеством. Хуже, если на первом месте стоит Р, категоричность и самоуверенность противопоказаны, например, педагогу, организатору, словом, всем, кто в основном имеет дело с людьми, а не с машинами. Сочетание РДВ порой способно осложнить жизнь обладателю такой характеристики. «Родитель» с детской непосредственностью режет «правду-матку», ни в чем не сомневаясь. Д во главе приоритетной формулы — вполне приемлемый вариант, скажем, для научной работы. Эйнштейн, например, однажды шутливо объяснил причины своих научных успехов тем, что он развивался медленно и над многими вопросами задумывался лишь тогда, когда люди обычно перестают о них думать. Но детская непосредственность хороша до определенных пределов. Если она начинает мешать делу, то, значит, пора взять свои эмоции под контроль.

15. Решите ситуационную задачу.

Ваш непосредственный начальник излагает свой план работы, который вам кажется нерациональным. Предложите ли вы свой план, который кажется вам лучше?

- а) если другие меня поддержат, то да;
- б) разумеется, я предложу свой план;
- в) боюсь, что за это меня могут лишить премиальных.

Аргументируйте Ваш ответ. Каково развитие событий, с Вашей точки зрения в каждом из трех вариантов. Почему?

16. Решите ситуационную задачу.

Вы в доме отдыха. Администратор занимается посторонними делами, сам развлекается, вместо того чтобы выполнять свои обязанности: следить за уборкой в комнатах, разнообразием меню... Возмущает ли вас это?

- а) я нахожу способ пожаловаться на него, пусть его накажут или даже уволят с работы;
- б) да, но если я даже и выскажу ему какие-то претензии, то это вряд ли что-то изменит;
- в) придираюсь к обслуживающему персоналу — повару, уборщице или срываю свой гнев на жене

Обоснуйте Ваш ответ. Каково развитие событий, с Вашей точки зрения в каждом из трех вариантов. Почему?

17. Решите ситуационную задачу. Вы критикуете одну свою служащую, она реагирует очень эмоционально. Вам приходится каждый раз свертывать беседу и не доводить разговор до конца. Вот и сейчас, после ваших замечаний — она расплакалась. Как довести до нее свои соображения? Аргументируйте Ваш ответ.

18. Нарисуйте решетку менеджмента. Каким образом, используя решетку, можно анализировать конфликт. Аргументируйте Ваш ответ.

19. Дайте объяснение выраженному в этом высказывании парадоксу, используя знание особенностей группового восприятия и взаимодействия.

Самое чудовищное в войне то, что она заставляет людей коллективно совершать такие деяния, против индивидуального совершения которых те же самые люди восстали бы всем своим существом. (Э. Ки. «Война, мир и будущее»)

20. Решите групповую задачу. Конфликт в клинике.

В больнице, специализирующейся по пересадке донорского сердца, возникла следующая конфликтная ситуация:

В больницу поступило очередное донорское сердце. На очереди по его пересадке в клинике находилось пять человек: пожилой профессор, занимающийся разработкой вакцины против рака, работа которого находится в стадии завершения; шестнадцатилетняя беременная девушка, сирота; молодая симпатичная, обаятельная женщина, пользовавшаяся исключительной любовью сотрудников больницы: врач той же

больницы, также нуждавшийся в пересадке сердца; учительница, мать двоих детей, только что похоронившая мужа, погибшего в автокатастроф.

Поскольку каждому из больных оставалось жить не более месяца, ситуация сложилась критическая.

Попытайтесь ответить на вопрос: Как разрешить возникшую конфликтную ситуацию, кому отдать предпочтение при пересадке донорского сердца?

Аргументируйте свою позицию. Какие аргументы Вы можете предложить в каждом случае?