

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Сурат Лев Игоревич  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 29.10.2022 11:08:25  
Уникальный программный ключ:  
90e61d348f2245de4566514a87350a9d89d73c851b3f3160a03a9eff20fb4800

**Негосударственное образовательное частное учреждение высшего образования  
«МОСКОВСКИЙ ИНСТИТУТ ПСИХОАНАЛИЗА»**

УТВЕРЖДЕНА  
ученым советом МИП  
(в составе ДПП)  
Протокол от «16» февраля 2022 г. № 5

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ  
Психология конфликта**

**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА  
профессиональной переподготовки**

Основы психологической науки и практики

Москва, 2022 г.

**Авторы–составители:**

Кандидат психологических наук, доцент

\_\_\_\_\_

*(подпись)*

Г.Т. Базарова

## СОДЕРЖАНИЕ

	<u>стр</u>
<u>1. Цель и задачи дисциплины (модуля)</u> .....	4
<u>2. Планируемые результаты обучения дисциплины (модуля)</u> .....	4
<u>3. Объем дисциплины (модуля)</u> .....	5
<u>4. Структура и содержание дисциплины (модуля)</u> .....	5
<u>4.1. Структура дисциплины (модуля)</u> .....	5
<u>4.2. Содержание дисциплины (модуля)</u> .....	6
<u>5. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы слушателей дисциплины (модуля)</u> .....	6
<u>6. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)</u> .....	8
<u>7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)</u> .....	23
<u>7.1. Нормативно-правовые документы</u> .....	23
<u>7.2. Основная литература</u> .....	23
<u>7.3. Дополнительная литература</u> .....	24
<u>7.4. Интернет-ресурсы</u> .....	24
<u>7.5. Справочные системы</u> .....	24
<u>7.6. Иные источники</u> .....	24
<u>8. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)</u> .....	25

## 1. Цель и задачи дисциплины

Дисциплина имеет своей целью:

- формирование у студентов конфликтологической компетентности, умения принимать обоснованные решения в условиях конфликтного противодействия, разбираться в сложности и неоднозначности социальных явлений окружающей действительности; умений оценивать степень конфликтогенности ситуаций, связанных с профессиональной деятельностью; мотивации и навыков оценки социально-психологического климата в коллективе;

Основными задачами дисциплины являются:

- овладеть понятийно-категориальным аппаратом конфликтологии, понимать сущность конфликтов, их эволюцию, функции, динамику, уметь выявлять особенности протекания и влияния конфликтов на процессы жизнедеятельности личности;
- формировать положительную мотивацию к деятельности по предупреждению и конструктивному разрешению конфликтов;
- обучить практике работы по диагностике конфликтов;
- овладеть знаниями и первичными навыками психической саморегуляции в предконфликтных и конфликтных ситуациях.

## 2. Планируемые результаты обучения дисциплины

Указываются компетенции, а также знания, умения и практический опыт, приобретаемый в результате освоения модулей (таблица 1).

Таблица 1.

### Планируемые результаты обучения дисциплины

Задачи профессиональной деятельности	Профессиональные компетенции или трудовые функции (формируются и (или) совершенствуются) ПК и ПСК	Знания	Умения	Практический опыт
Консультационный	Способность оказывать психологическую помощь социальным группам и отдельным лицам (клиентам), попавшим в трудную жизненную ситуацию (ПСК-3)	Знает типологии социальных групп и психологию социально уязвимых слоев населения (клиентов), нуждающихся в психологическом сопровождении и психологической помощи	Умеет вступать в контакт и развивать конструктивные отношения, разрабатывать индивидуальные и групповые программы оказания психологического сопровождения и психологической помощи лицам (клиентам), попавшим в трудную жизненную ситуацию	Владеет техниками разработки «дорожных карт» и программ индивидуальной или групповой психологической помощи лицам (клиентам), попавшим в трудную жизненную ситуацию

### 3. Объем дисциплины

Таблица 2

#### Объем дисциплины

Вид учебной работы		Количество часов (час.) и (или) зачетных единиц (з.е.)	С применением электронного обучения и (или) дистанционных образовательных технологий (час.) и (или) зачетных единиц (з.е.)
<b>Контактная работа слушателя с преподавателем, в том числе:</b>		16	16
лекционного типа (Л) / Интерактивные занятия (ИЗ)		8	8
лабораторные занятия (практикум) (ЛЗ) / Интерактивные занятия (ИЗ)			
В форме практической подготовки			
Практические (семинарские) занятия (ПЗ) / Интерактивные занятия (ИЗ)		8	8
<b>Самостоятельная работа слушателя (СР)</b>		16	16
<b>Контактная самостоятельная работа (КСР)</b>		-	-
Промежуточная аттестация	форма	Зачет	Зачет
	час.		
<b>Общая трудоемкость по учебному плану (час./з.е)</b>		32	32

### 4. Структура и содержание дисциплины

#### 4.1. Структура дисциплины

Таблица 3

#### Структура дисциплины

№п/п <sup>1</sup>	Наименование (разделов/тем) <sup>2</sup> дисциплины (модуля)	Общая трудоемкость, час. <sup>3</sup>	Контактная работа (с применением дистанционных образовательных технологий, электронного обучения), час. <sup>7</sup>					Самостоятельная работа, час <sup>8</sup>	Текущий контроль успеваемости <sup>9</sup>	Промежуточная аттестация (форма/час) <sup>10</sup>	Код компетенции <sup>11</sup>
			Всего <sup>4</sup>	В форме практической подготовки <sup>5</sup>	В том числе						
					Лекции / в интерактивной форме <sup>6</sup>	Практические (семинарские) занятия	Контактная самостоятельная работа, час <sup>8</sup>				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	Введение в психологию конфликта	8	4		2	2		4			ПСК-3
2	Основные подходы в изучении проблемы конфликта. Конфликт как социально-психологическое явление	12	6		3	3		6			ПСК-3

3	Классификация конфликтов. Проблема предупреждения и разрешения конфликтов. Стратегии поведения и эго-позиции в конфликте	12	6		3	3		6			ПСК-3
		32	16		8	8		16		3	

## 4.2. Содержание дисциплины

Таблица 4

### Содержание дисциплины

Номер темы (раздела)	Содержание темы (раздела)
Введение в психологию конфликта	Понятие психологического конфликта. Понятие системы. Развивающаяся система. Баланс адаптации и изменчивости как основа кризисов развития. Условия возникновения, основные признаки.
Основные подходы в изучении проблемы конфликта. Конфликт как социально-психологическое явление	Психологические основы конфликтов. Представления и восприятие, ожидания и поведение. Виды конфликтов по Гришиной. Развитие как разрешение противоречий. Разрешение и подавление конфликтов. Неизбежность конфликтов в определенных ситуациях. Значение конфликтов для развития личности, межличностного взаимодействия, групповой динамики. Кризисы развития. Кризисы развития личности. Основные противоречия, искажения восприятия, эмоциональный фон, реакция окружения. Типовые конфликты. Кризисы развития семьи. Основные противоречия, искажения восприятия, эмоциональный фон, реакция окружения. Типовые конфликты. Кризисы развития организаций. Основные противоречия, искажения восприятия, эмоциональный фон, реакция окружения. Типовые конфликты
Классификация конфликтов. Проблема предупреждения и разрешения конфликтов. Стратегии поведения и эго-позиции в конфликте	Типы поведения в конфликте. Методика Томаса по определению стиля реагирования в конфликтной ситуации (избегание, приспособление, соперничество, компромисс, сотрудничество). Описание типов поведения по Емельянову. (Акула, Черепаха, Плюшевый Мишка, Мудрая Сова, Лиса). Стратегия и тактика разрешения конфликтов. «Бытовое» и профессиональное поведение в конфликте. Условия выбора стратегии поведения. Виды стратегий: посредничество, арбитраж, поддержка. Основы построения тактики в конфликте. Контроль, управление эмоциями, оптимизация эмоционального состояния. Анализ ситуации, выявление противоречий, построение иерархии целей. Морально-этические нормы. Техники работы в конфликтной ситуации. Работа с эмоциями: аутотренинг, гештальт техники, медитативные техники. Работа по исследованию конфликта: Балинговская сессия, метод «зачем - отчего – почему», техника «работы с текстом».

## 5. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы слушателей по дисциплине

Обучение по дисциплине предполагает изучение курса в ходе лекционных, практикумов, практических занятий и самостоятельной работы слушателей. Занятия проводятся в различных формах с целью формирования знаний, практических умений, навыков и компетенций с проведением контрольных мероприятий. С целью обеспечения успешного обучения слушатель должен готовиться к аудиторным занятиям, поскольку они являются важнейшей формой организации учебного процесса:

- знакомят с новым учебным материалом;
- разъясняют учебные элементы, трудные для понимания;
- систематизируют учебный материал;
- ориентируют в учебном процессе.

Подготовка к аудиторному занятию заключается в следующем:

- внимательно прочитайте материал предыдущего аудиторного занятия;
- сопоставьте результаты проведенной самостоятельной работы с изученным материалом на аудиторном занятии;

- подготовьте задания, которые были даны преподавателем для подготовки дома;
- узнайте тему предстоящего занятия (по тематическому плану);
- ознакомьтесь с учебным материалом по учебным пособиям;
- запишите возможные вопросы, которые вы зададите в аудитории.

#### Методические рекомендации по подготовке к тестированию:

1. Прежде всего, следует внимательно изучить структуру теста, оценить объем времени, выделяемого на данный тест, увидеть, какого типа задания в нем содержатся. Это поможет настроиться на работу.

2. Лучше начинать отвечать на те вопросы, в правильности решения которых нет сомнений, не останавливаясь пока на тех заданиях, которые могут вызвать долгие раздумья. Это позволит успокоиться и сосредоточиться на выполнении более трудных вопросов.

3. Очень важно всегда внимательно читать задания до конца, не пытаясь понять условия по одной строчке или выполнив подобные задания в предыдущих тестированиях. Такая спешка нередко приводит к досадным ошибкам в самых легких вопросах.

4. Если Вы не знаете ответа на вопрос или не уверены в правильности, следует пропустить его и отметить, чтобы потом к нему вернуться.

5. Думайте только о текущем задании. Как правило, задания в тестах не связаны друг с другом непосредственно, поэтому необходимо концентрироваться на данном вопросе и находить решения, подходящие именно к нему.

6. Многие задания можно быстрее решить, если не искать сразу правильный вариант ответа, а последовательно исключать те, которые явно не подходят. Метод исключения позволяет в итоге сконцентрировать внимание на одном-двух вероятных вариантах.

7. Рассчитывать выполнение заданий нужно всегда так, чтобы осталось время на проверку и доработку (примерно 1/3-1/4 запланированного времени). Тогда вероятность описок сводится к нулю и имеется время, чтобы набрать максимум баллов на легких заданиях и сосредоточиться на решении более трудных, которые вначале пришлось пропустить.

8. При подготовке к тесту не следует просто заучивать, необходимо понять логику изложенного материала. Этому немало способствует составление развернутого плана, таблиц, схем. Большую помощь оказывают Интернет-тренажеры.

9. Для подготовки к тестированию слушателю необходимо подробно ознакомиться с материалами занятий и рекомендованной литературой.

#### Подготовка к промежуточной аттестации

Для успешной сдачи промежуточной аттестации необходимо, помимо пошагового освоения дисциплины (модуля) в течении курса, представлять структуру дисциплины, ориентироваться в связях системы понятий дисциплины, проблемах и задачах соответствующей области знания. При подготовке к промежуточной аттестации слушатель должен не только повторить содержание курса, но и сопоставить свое представление о данной области с предлагаемой в процессе преподавания курса системой понятий и закономерностей, а также практических инструментов работы.

## **6. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине**

### *Типовые кейсы*

Кейс 1. Во время работы в организации у молодой сотрудницы Елены сложились хорошие отношения с коллективом. Штат организации — 10 человек. Директор — женщина 59 лет, очень нервная и постоянно устраивающая скандалы. Через полгода работы Елена решает пойти учиться, сдает все экзамены, но у нее возникают проблемы с оплатой обучения. Тогда она узнает, что одна из сотрудниц попросила у директора деньги в долг на отпуск и получила их незамедлительно с договоренностью выплачивать их из своей зарплаты. Елена тоже решает попросить денег в долг. Директор пошла навстречу сотруднице при таких же условиях. Когда Елена начинает учиться, она все равно приходит на работу в свободное время. Через некоторый срок директор звонит сотруднице и отчитывает ее за то, что та не проводит должное время на работе. Елена оправдывается, что находится в учебном отпуске, а директор говорит, что ничего про отпуск не знает и не собирается следовать Трудовому кодексу РФ. Разговор происходит на повышенных тонах. По окончании отпуска Елена не получает заработную плату (она идет в счет погашения долга). Затем директор понижает ей зарплату на основании «плохого поведения» сотрудницы. Через несколько дней Елена подает заявление на увольнение, директор безуспешно пытается ее остановить.

Кейс 2. Девушка-оператор в разгар отпусков сталкивается с проблемой, что одному из ее туристов отказывают в визе в Испанию. Гневу туриста нет предела. Угрозы, хамство, грубость. В визе отказывает консульство независимо от турфирмы и без объяснения причин. При этом фирма заранее предупреждает о возможности такой ситуации и предлагает страховку на случай невыезда. В этом случае турист платит за страховку 15 евро и получает обратно все потраченные деньги за тур, кроме визового сбора. Этот турист от страховки отказался. Сумма тура составила 850 евро. Оператор предложила поехать туристу в безвизовую страну путем перевода денег в другой отдел. Турист и начальник согласились.

Кейс 3. Новоиспеченный молодой руководитель П. пригласил к себе на должность нижестоящего руководителя специалиста В., которого знал в течение четырех лет по прежней совместной работе на инженерных должностях и о котором у него сложилось мнение как о хорошем специалисте и добросовестном работнике. Однако их новая совместная деятельность довольно быстро привела к взаимной неприязни, скрывать которую становилось все труднее. Наконец, при очередном изменении уровня заработной платы П. устанавливает В. оклад более низкий, чем его коллегам, равным по должности. При этом ничем не мотивирует свое решение. В. обратился к вышестоящему руководству с жалобой, обвиняя П. в самоуправстве и необъективности.

Кейс 4. Сергей и Светлана уже работали какое-то время в одной организации, но в разных отделах. Конфликтов между ними не было, но возникали ситуации, когда они начинали подшучивать друг над другом, что в конце концов заканчивалось недовольством каждого, так как последнее слово каждый хотел оставить за собой. Таким образом шутки перерастали в препирания. Так коллеги и работали, и, хотя их деятельность не пересекалась по причине работы в разных отделах, они все равно находили повод поострить. И так, сначала были шутки, потом Сергей начал выражать Светлане недовольство по поводу того, что она отвлекает подчиненных в его отделе. Девушка действительно сдружилась с сотрудницами из его отдела и приходила к ним поболтать, но так как Сергей не являлся ее непосредственным начальником, то его распоряжения никак не регулировали ее поведение. Сергей обратился к генеральному директору с просьбой поговорить со Светланой об этом. Директор поговорил с ней мягко, попросив так больше не делать, но со временем все



возвратилось на круги своя. Тогда Сергей снова просил директора повлиять на сотрудницу, и т. д. Кабинеты двух отделов находились рядом. Сергей по рабочему вопросу зашел в кабинет, где работала Светлана. Когда он что-то обсуждал с коллегами, она попросила его говорить тише, так как он мешал ей работать. Сергей, в свою очередь, напомнил ей о том, как она приходит поболтать с приятельницами и что ее не заботит, мешает ли она кому-нибудь. Разгорелась ссора с криками и взаимными обвинениями. После этого случая их отношения стали еще напряженнее. Как только у Светланы на работе случалась неудача, Сергей не упускал возможности позлорадствовать по этому поводу. Находясь в окружении коллег и завидя Светлану, он декларировал: «А вот и наша неудачница!». Если она отвечала колкостью, говорил: «Почему ты такая агрессивная?!»

Кейс 5. Начальнику жалуется работница. По ее словам, работающая рядом с ней сотрудница унижает ее человеческое достоинство. При разборе жалобы выяснилось, что та высказывает ей претензии по поводу многочисленных, часто повторяющихся ошибок в работе. По поводу корректности замечаний, спорящие во мнениях, разошлись: обиженная настаивала, что коллега ее унижает, на что та ответила: «Я говорю нормально, но сколько раз можно повторять одно и то же?!»

Кейс 6. В бригаде работают несколько человек, выполняя одинаковую работу. Но один из членов бригады работает качественнее и проявляет большую активность, тем самым обеспечивает лучший результат работы всей бригады. Начальник, видя это, дает этому работнику большую премию, чем остальным. Получив зарплату, все возмутились, почему им заплатили меньше, чем тому, которого они тут же обвинили в подхалимаже.

Кейс 7. В рекламном отделе газеты работают примерно 10 сотрудников. Коллектив разновозрастный и в основном женский. Руководитель принимает на работу свою знакомую Наталью. Новая сотрудница оказывается достаточно коммуникабельной и симпатичной и довольно быстро находит со всеми общий язык. Через две недели после прихода Натальи руководитель решает повысить ее, сделав координатором, то есть средним звеном между простыми менеджерами и руководителем. Она должна сообщать менеджерам об изменениях в процессе работы и новшествах, а также передавать начальству вопросы и трудности подчиненных. Но Наталья неправильно понимает свои обязанности и начинает напрямую командовать менеджерами не от лица руководителя, а от своего лица. Это абсолютно не устраивает менеджеров, так как руководство осуществляется на повышенных тонах, что раньше в организации не практиковалось.

Кейс 8. Специалист, много лет проработавший в одном отделе, решил перевестись в другой, где видел возможность профессионального роста. Должность и зарплата, о которых он договорился с руководителем того отдела, предполагались на уровне прежних. Однако его нынешний начальник отказался завизировать заявление, прекрасно зная, что по установившемуся в организации порядку без его согласия специалист не может перейти в другое подразделение. Главным аргументом начальника был тот, что специалист при переходе «ничего не выигрывает». На слова подчиненного о возможности профессионального роста он никак не отреагировал. Работник понимает, что такой «заботой» руководитель лишь прикрывает желание не потерять нужного специалиста. Пришлось обращаться к вышестоящему руководству. Но и тому причина перехода показалась несерьезной, в ходатайстве было отказано. Новое обращение к непосредственному руководителю привело к разговору на повышенных тонах, взаимным оскорблениям. Через некоторое время специалист уволился.

Кейс 9. В организации, куда Иван поступил на работу, новые сотрудники-стажеры проходили испытательный срок, после которого их переводили на основные должности с соответствующими условиями оплаты труда. После принятия на работу по истечении испытательного срока Иван ожидал соответствующего перевода и изменения зарплаты. Но, отработав четыре месяца, он продолжал свою деятельность в качестве стажера, а руководитель, не объясняя причин, уходил от разговора, давая общие обещания. При начислении зарплаты за пятый месяц работы Иван узнает, что ничего не изменилось и

обещания начальника не исполнены. Желая разрешить данную проблему, он добился встречи и разговора с руководителем. Перед Иваном в этих переговорах стояли две цели: первая — добиться от руководителя однозначного обещания перевода на основную должность со следующего месяца; вторая — получить ясную информацию о дальнейших перспективах работы. В начале переговоров Иван высказал свои претензии относительно того, что организация не выполняет обязательств — ожидал одного, а на деле оказывается по-другому (с условиями, статусом и зарплатой). Выслушав сотрудника, руководитель стал объяснять, что изменилось штатное расписание и перевести Ивана на новую должность было невозможно. Второй его аргумент состоял в том, что, по его мнению, еще нет достаточных оснований для такого перевода — Иван, как молодой специалист, не может претендовать на такую же зарплату, как и сотрудники отдела с большим стажем работы. Руководитель подытожил: «Через месяц у вас будет полугодовой стаж, к тому времени будет окончательно оформлено штатное расписание, в связи с чем появятся возможность и основание для перевода». По мнению сотрудника, начальник говорил немного пренебрежительно, чувствовалось, что он в очередной раз дает ложные надежды. На все эти объяснения Иван высказал мнение, что ситуация тупиковая и его это не устраивает: «Несмотря на то что работа мне нравится и она по профилю моей специальности, мне придется уволиться, на таких условиях я работать не буду». После такого категоричного заявления руководитель немного понизил свой тон, попросил не делать «резких» движений и не принимать скоропалительных решений. Иван не поверил его обещаниям и попросил точнее определить, когда все станет понятно, согласившись еще некоторое время поработать. Договорились, что в течение недели этот вопрос будет решен и руководитель его вызовет. После одной недели прошла другая, и Ивану пришлось подать заявление об уходе: он посчитал, что в дальнейшем ничего хорошего здесь ожидать нельзя.

Кейс 10. После получения военной специальности Егора перевели в воинскую часть. Там проходил службу его земляк. Они были с ним одного года призыва, но так как земляк не служил в учебной части, то считал себя бывалым бойцом и ставил выше других. В первое время на новом месте достаточно других проблем, кроме высокомерного товарища, но в подсознании отложилось негативное чувство к нему. Егор хотел подавить в себе неприязнь, стараясь ограничить общение с этим человеком, и ему это довольно успешно удавалось. Так прошло полгода, пока их обоих не перевели на должности командиров отделений (каждого в своем подразделении). Тут и начались сначала легкие словесные перепалки, потом крики и обоюдные оскорбления. Точкой кипения стал момент, когда старшина назначил Егора своим заместителем и в его обязанности стало входить определение солдат и сержантов в суточные наряды. Однажды Егору не хватало солдата в наряд, и он взял бойца из отделения земляка. После доведения до личного состава информации о назначении на следующие сутки сержант потребовал поменять солдата, потому что он так хочет. Егор не пошел на уступки, начался скандал, всплыло в душе накопившееся за год совместной службы, дело дошло до драки. Их разняли, но каждый остался при своем мнении. Оставшееся время до увольнения в запас каждая попытка общения заканчивалась негативно.

Кейс 11. Старший по должности сотрудник дает Ольге срочное задание, которое та немедленно принимается выполнять. Вскоре другой сотрудник, занимающий аналогичную должность, принес Ольге задание, тоже срочное. Женщина объясняет, что уже выполняет срочную работу и не может сию минуту взяться за новое задание. Он настаивает, Ольга отказывает. Он идет жаловаться на сотрудницу начальнику, но того нет. Он возвращается и принимается кричать, настаивая на своем. Ольга расстраивается и делает много ошибок в работе, за что получает взыскание. Такая ситуация время от времени повторяется. Руководитель, когда он на месте, решает, какое задание делать раньше. Но когда его нет, случаются похожие конфликты, и Ольга всегда оказывается крайней.

Кейс 12. Галина была принята на работу в рекламное агентство «NN». Это была маленькая организация, насчитывающая четырех работников (включая директора). Краткая

характеристика сотрудников: директор Валерия — бизнес леди, около 40 лет, но выглядит очень хорошо, замужем, есть ребенок, материальное положение высокое (скорее всего, обеспечивает Валерию муж, так как именно он купил своей жене агентство). Заместитель директора Иван — молодой человек 30 лет. Еще было два менеджера по рекламе — Надежда и Наталья. Так как коллектив действительно маленький, Галина очень быстро в него влилась, освоилась, и уже к вечеру первого дня у нее было ощущение, что она работает здесь как минимум год. Галину брали на должность менеджера по рекламе. В связи с тем, что это был ее первый опыт работы, ей сказали, что сначала она будет помогать другим менеджерам (Наде, Наталье и Ивану), а они научат ее всему. Галину все устраивало. Работа большей частью заключалась в курьерских поручениях — она весь день бегала по городу, передавая нужные бумаги. Когда Галина появлялась в офисе, то в ее обязанности входило подавать кофе директору и клиенту, проследить, не кончился ли картридж в сканере, бумага в принтере, всем ли хватает канцелярских товаров (если нет, то их следовало незамедлительно приобрести). И все же основными задачами менеджера по рекламе (а именно это и привлекало Галину в данной работе) были общение с клиентами, поиск и заключение договоров на создание рекламы, поэтому в свободные секунды она пыталась самообучаться и искать клиентов. Прошел месяц (а с ним и испытательный срок Галины), клиентов она в таком ритме работы пока не нашла, но никто не упрекнул ее в отсутствии контрактов, все видели, что она постоянно работает и не сидит на месте. Отношения с коллегами были прекрасными, Галина приходила на работу как во вторую семью. В начале мая организация всем коллективом переехала в другой офис. Агентство расширилось, появились новые сотрудники. Было решено создать отдел промоушена для проведения рекламных акций в магазинах города. На должность начальника отдела взяли девушку Юлию — очень общительную, имеющую опыт работы. Она была примерно одного возраста с Галиной, может быть, на пару лет старше (около 24 лет). Она не составляла Галине конкуренции, так как они занимались разными направлениями, поэтому девушки работали без проблем. Юлия проводила дегустации вина и конфет в универсамах города. Образцы с таких промоакций появлялись в офисе, но никогда не употреблялись в коллективе, все это преподносилось лично директору. В представлении Галины такое поведение новой сотрудницы было прямым подхалимством. Та всегда считала, что добиться уважения директора и коллег можно хорошей работой, а не конфетами и вином. Но так как Юлия была «пробивной», то считала, что все средства хороши. Галина думала, что это вызовет негативную реакцию со стороны Валерии, но все оказалось наоборот. Жизнь в агентстве начала вращаться вокруг Юли. Галину стали воспринимать как курьера, а не как человека, который вскоре станет таким же менеджером, как и они. Если раньше она бегала только по делам фирмы, то с приходом Юли все изменилось. Своими указаниями она унижала Галину, говоря, например: «Сходи купи мне сигарет» (это в середине рабочего дня!) или «Мне надо оплатить мобильный телефон. Сходи». Подобные просьбы Галина могла выполнить, когда они исходили от Валерии, но она была директором, а не коллегой! Естественно, Галина отказывала Юле в таких просьбах. Следует заметить, что это касалось только ее личных просьб, по поводу поездок к клиентам по работе у Галины даже не возникало вопросов. Вскоре она заметила, что Валерия недовольна ее работой. Директор стала срывать на Галину из-за мелочей, в которых можно было обвинить любого менеджера. Галина — человек неконфликтный, и если видит, что неправа, то не выясняет отношения, а просто исправляет. У Юлии работа шла хорошо, вскоре она стала заниматься промоушеном косметики, соответственно Валерии была преподнесена часть новинок косметического рынка. Организовался своеобразный «междусобойчик» из Юлии и Валерии. Они вместе ходили курить, пить кофе, словно подружки, а не директор и подчиненный. Конечно, фирма маленькая, отношения менее официальные, чем в крупной компании, но дистанцию Валерия раньше всегда держала. Однажды Валерия вызвала Галину к себе и в конце беседы предложила уволиться по собственному желанию. На вопрос о причине увольнения ответ с ее стороны был странный, она мялась, говорила, что

у нее нет опыта, а сейчас у них нет времени обучать Галину, что та не справляется с обязанностями менеджера по рекламе. Галине была дана неделя, чтобы доработать, в течение которой та, кстати, нашла клиента, дело шло к заключению контракта, но даже этот факт не смог повлиять на решение ее уволить.

Кейс 13. Наталья работала в компании «VVV» в должности менеджера по кредитам. Начинала она три года назад в должности обычного менеджера, за это время у нее накопился достаточный опыт работы. С коллегами складывались доброжелательные отношения. Зарботная плата была на достойном уровне, и Наталья была довольна местом работы. Однажды в фирму на должность начальника службы сбыта пришла девушка Мария. Хотя она и была ровесницей Натальи (правда, Наталья не знала об этом в тот момент), но позиционировала себя как более взрослого и опытного человека. В первый день работы Марии генеральный директор представил ее коллегам. Он был общительным человеком, много шутил и любил поострить с коллегами женского пола. Когда очередь дошла до Натальи, то он представил ее следующим образом: «А это Наташенька, наша самая красивая девушка». Наталье это не понравилось, она поняла, что в будущем у них может возникнуть неприязнь в связи с тем, что новая сотрудница будет воспринимать Наталью не как человека с опытом, а как «глупую красотку». Мария сразу приняла меры по установлению в фирме нового порядка, не вникнув в ситуацию, режим работы, поэтому некоторые решения принимала наобум. Она вела себя довольно строго и категорично. Коллектив заметил, что в ситуации, когда кому-либо из работников требовалась ее помощь как руководителя, она могла сказать: «Это ваши проблемы, вы их и решайте». В отношениях между Марией и Натальей появился холодок. Когда у Натальи возникали проблемы с компьютером, Мария придиралась по этому поводу именно к ней: «С компьютером проблемы только у тебя!». В результате отношения стали еще более напряженными. Ситуация привела к тому, что Наталье было неприятно приходить на работу. Сначала конфликт носил латентный характер, но однажды вылился в открытое столкновение мнений. В очередной раз «завис» компьютер, Наталья попросила помочь, но Мария отказалась решать данную проблему. Наталья, в свою очередь, сказала: «Моя обязанность — работать с клиентами, а не компьютеры чинить, он не только у меня работает с перебоями. Если компьютеры не работают, то вы, как руководитель, можете повлиять на организационный процесс и решить проблему с наладкой компьютеров». И раньше возникали рабочие проблемы, которые Наталья могла решить сама, что она и делала. Но этот конфликт сформировал у нее четкую установку не принимать самостоятельных решений. В душе росло раздражение от такого попустительского отношения руководительницы.

Кейс 14. Иван — преуспевающий молодой человек 27–30 лет, сотрудник крупного рекламного агентства. Он работает в креативном отделе и занимается разработкой рекламных кампаний для пивоваренных заводов и производителей спортивной одежды. Иван узнает, что крупнейший поставщик украшений (фирма «LLL») ищет нового рекламного агента. Чуть позже эта информация подтверждается — директор рекламного агентства, в котором работает Иван, поручает двум его сотрудницам разработку рекламной кампании по продвижению фирмы «LLL». Иван возмущен, так как считает, что вести проект должен именно он, ведь он первым узнал о том, что фирма ищет нового партнера. Кроме того, им движет честолюбие — представляя компанию «LLL», в дальнейшем он мечтает представлять целую отрасль. Не дожидаясь приглашения, Иван является на совещание, которое директор проводит с его коллегами в неформальной обстановке. Иван начинает убеждать директора, что именно ему должен достаться проект «LLL».

Аргументы таковы:

- Иван напоминает директору, что первым узнал о том, что «LLL» ищет партнера;
- убеждает директора в том, что сможет принести агентству годовой рекламный бюджет «LLL» порядка 50–60 млн долл. (он хорошо владеет информацией);

— излагает свое видение кампании: реклама бриллиантов всегда адресована мужчинам. «Женщина хочет носить украшения, а покупать их должен мужчина.

Слоган: “Бриллианты для всех!” Навыки продавать бриллианты — это навыки Казановы, мужская работа». Аргументы его сотрудниц состоят в том, что мужчина не может понять женщину. Для нее прежде всего важны индивидуальность и эксклюзивность. Женщина хочет иметь то, чего нет больше ни у кого. Поэтому слоган «Бриллианты для всех!» абсолютно не подходит. «Иван бы понял, если бы знал женщин». Директор согласен с аргументами Ивана, но считает, что в интересах компании надо продвигать лучших в своем деле, и если девушки успешнее продают предметы роскоши, то проект по праву должен принадлежать им. В ходе беседы директор хвалит Ивана, что тот лучше всех продает спортивные товары. В итоге директор заключает: «Не обижайся, Иван, но мужчинам этого не дано».

Кейс 15. Ситуация произошла в одной из самых больших международных компаний по лицензированию лекарств в Санкт-Петербурге. Фирма сотрудничает с множеством компаний за границей, куда сотрудники периодически ездят на стажировку. Девушка (26 лет, не замужем) является генеральным менеджером отдела международных связей в этой компании, работает в фирме два года. Шесть месяцев назад компания стала сотрудничать с одной фирмой в Швейцарии. Исполнительный директор этой фирмы — мужчина (44 года, разведен), работает в Швейцарии в головном отделении компании, периодически приезжает в Санкт-Петербург, ведет дела непосредственно с этой девушкой. С самого начала знакомства у них сложились дружеские отношения. В дальнейшем между постоянно сотрудничавшими исполнительным директором из Швейцарии и девушкой складывались все более близкие отношения. В большинстве случаев исполнительный директор связывался с компанией в России из Швейцарии по селектору, к которому были подключены, кроме девушки, еще 20 менеджеров из различных отделов. И, говоря по селектору, он не обнаруживал их связь. Однако он также связывался с ней и другими менеджерами по электронной почте. Когда он писал девушке, его письма не были официальными. К сожалению, они не знали, что электронная почта сотрудников может просматриваться любым другим сотрудником офиса, поэтому вскоре об их отношениях узнал весь отдел, а затем поползли слухи по всей фирме. Через некоторое время исполнительному директору, видимо, надоели взаимоотношения такого рода, и он попытался их прекратить. Когда девушка не согласилась все забыть, он передал один из основных и самых прибыльных проектов, которые они вели вместе, другому менеджеру. Директор пригрозил, что отнимет у нее все проекты, а также добьется увольнения, если она не прекратит попытки с ним связаться.

### **Шкала оценивания кейса - задания**

8-10 баллов - кейс-задание выполнено полностью, слушатель приводит полную четкую аргументацию выбранного решения на основе качественно сделанного анализа. Демонстрируются хорошие теоретические знания, имеется собственная обоснованная точка зрения на проблему и причины их возникновения. В случае ряда выявленных проблем четко определяет их иерархию. При устной презентации уверенно и быстро отвечает на заданные вопросы, выступление сопровождается приемами визуализации. В случае письменного отчета-презентации по выполнению кейс-задания сделан структурированный и детализированный анализ кейса, представлены возможные варианты решения, четко и аргументировано обоснован окончательный выбор одного из альтернативных решений;

5-7 баллов – кейс-задание выполнено полностью, слушатель не приводит полную четкую аргументацию выбранного решения. Имеет место излишнее теоретизирование, или наоборот, теоретическое обоснование ограничено, имеется собственная точка зрения на проблемы, но не все причины ее возникновения установлены. При устной презентации на дополнительные вопросы выступающий отвечает с некоторым затруднением, подготовленная устная презентация выполненного кейс-задания не очень структурирована.

При письменном отчете-презентации по выполнению кейс-задания сделан не полный анализ кейса, без учета ряда фактов, выявлены не все возможные проблемы, для решения могла быть выбрана второстепенная, а не главная проблема, затруднена четкая аргументация окончательного выбора одного из альтернативных решений;

2-5 баллов – кейс-задание выполнено более чем на 2/3, слушатель расплывчато раскрывает решение, не может четко аргументировать сделанный выбор, показывает явный недостаток теоретических знаний. Выводы слабые, свидетельствуют о недостаточном анализе фактов, в основе решения может иметь место интерпретация фактов или предположения, Собственная точка зрения на причины возникновения проблемы не обоснована или отсутствует. При устной презентации на вопросы отвечает с трудом или не отвечает совсем. Подготовленная презентация выполненного кейс-задания не структурирована. В случае письменной презентации по выполнению кейс-задания не сделан детальный анализ кейса, далеко не все факты учтены, для решения выбрана второстепенная, а не главная проблема, отсутствует четкая аргументация окончательного выбора решения.

0-1 балл - кейс-задание не выполнено, или выполнено менее чем на треть. Отсутствует детализация при анализе кейса, изложение устное или письменное не структурировано. Если решение и обозначено в выступлении или отчете-презентации, то оно не является решением проблемы, которая заложена в кейсе.

### **Форма и средства (методы) проведения промежуточной аттестации**

Формой промежуточной аттестации по учебному плану является зачет. Зачет по дисциплине проводится в форме решения тестовых заданий.

#### *Типовые тестовые задания*

- Столкновение оппозиционных интересов, целей, взглядов, приводящее к противодействиям субъектов - это

1. Конфликт
2. Дискуссия
3. Борьба

- Возникновение негативных чувств у участников

1. Не является признаком конфликта
2. Является признаком конфликта
3. Иногда трудно выявить

- Представление о том, что в основе любых конфликтов находится противоречие между положительным и отрицательным мировыми началами представлено в

1. Донаучной философии Китая
2. Донаучной философии Древней Греции
3. Научной европейской философии Нового времени

- Выражение «война есть отец и царь всего» принадлежит

1. Аристотелю
2. Платону
3. Гераклиту

- Научный подход к анализу социальных конфликтов появился

1. В VIII веке
2. В XIX веке
3. В XX веке

- К.Маркс предложил концепцию

1. Социально-классового конфликта

2. Конфликта хозяйствующих субъектов
3. Международных конфликтов
  - Понятие «социология конфликта» предложил
    1. К.Маркс
    2. Р.Дарендорф
    3. Г.Зиммель
  - Особое внимание позитивным функциям конфликта уделял
    1. Р. Дарендорф
    2. Л.Коузер
    3. Г.Зиммель
  - Согласно представлениям Р.Дарендорфа, конфликты возникают
    1. Из-за неумения людей решать противоречия
    2. Из-за того, что одни люди имеют власть, а другие - нет
    3. Из-за возникновения неблагоприятных обстоятельств, повышающих склонность людей к агрессии
  - Г. Зиммель описал
    1. Особенности развития конфликтных отношений в различных культурах
    2. Воздействие конфликта на структуру группы
    3. Личностные последствия военных конфликтов
  - В России выделение конфликтологии как отдельной науки произошло
    1. В конце XIX века
    2. В середине XX века
    3. В конце XX века
  - Основной идеей психологии конфликта является представление о том, что
    1. Конфликтное поведение зависит от психологических факторов
    2. Психологическая склонность к конфликтному поведению формируется в детстве
    3. Психологические методы управления конфликта являются наиболее эффективными
  - Психология конфликта изучает
    1. Объективные причины конфликта
    2. Субъективные причины конфликта
    3. Объективные и субъективные причины конфликта
- Выберите наиболее полное продолжение определения: Обязательными компонентами структуры конфликта являются
  1. Объект конфликта, субъекты конфликта, повод конфликта
  2. Объект конфликта, субъекты конфликта, цели участников конфликта
  3. Объект конфликта, субъекты конфликта, цели участников конфликта, территориальное положение участников конфликта
- Выделение конфликтов материальных, статусно-ролевых и духовных происходит на основе учета
  1. Сторон конфликта
  2. Ущемленных потребностей участников конфликта
  3. Направленности конфликта
- В зависимости от сторон конфликта выделяют
  1. Конфликты внутриличностные, межличностные, между личностью и группой, между группами
  2. Конфликты семейные, в педагогических коллективах, в военных организациях, на производстве
  3. Конфликты социальные, художественные, исторические, территориальные
- Вертикальным называется конфликт
  1. Между людьми, имеющими равный статус
  2. Между людьми, имеющими неравный статус

3. Между людьми, борющимися за повышение своего статуса
  - Под конструктивным понимается конфликт,
    1. Благодаря которому группа сохраняет свою целостность
    2. Благодаря которому распадается группа, имевшая негативную направленность
    3. Благодаря которому несколько групп объединяются в одну
  - Лидерство в группе относится к
    1. Субъективным причинам возникновения конфликта
    2. Объективным причинам возникновения конфликта
    3. В зависимости от ситуации к субъективным или объективным причинам конфликта
  - Различия в установках и мотивах, обусловленных полом, возрастом и принадлежностью к этническим группам – это
    1. Социально-политические причины конфликта
    2. Социально-демографические причины конфликта
    3. Социально-психологические причины конфликта
  - Конфликтогены – это
    1. Слова, действия и бездействия, способные привести к конфликту
    2. Свойства личности, способные привести к конфликту
    3. Особенности предметной среды, способные привести к конфликту
- Стремление пойти на конфликт ради того, чтобы привлечь к себе внимание, характеризует
  1. Импульсивный тип личности
  2. Демонстративный тип личности
  3. Рациональный тип личности
- Непредсказуемая агрессия в наибольшей степени характерна для
  1. Импульсивного типа личности
  2. Демонстративного типа личности
  3. Безвольного типа личности
- Взаимное непринятие партнеров по общению, основанное на несходстве мотивов, ценностей, характеров, темпа деятельности называется
  1. Социальной делинквентностью
  2. Социально-психологической дезадаптацией
  3. Личностной несовместимостью
- Выберите наиболее полный перечень стадий развития конфликта
  1. Предконфликтная ситуация, собственно конфликт, разрешение конфликта
  2. Предконфликтная ситуация, собственно конфликт, разрешение конфликта, постконфликтная стадия
  3. Предконфликтная ситуация, собственно конфликт, разрешение конфликта, постконфликтная стадия, затухание конфликта
- Осознание конфликтной ситуации происходит на
  1. Предконфликтной стадии
  2. Стадии собственно конфликта
  3. Стадии разрешения конфликта
- Биполярность интересов сторон конфликта – это
  1. Особенности установок личности, которые являются одной из причин конфликта
  2. Возникающее в процессе конфликта осознание противоречий интересов сторон конфликта
  3. Психологический итог закончившегося конфликта для его участников
- Инцидент, эскалация и сбалансированное взаимодействие – это
  1. Компоненты предконфликтной ситуации
  2. Этапы собственно конфликта
  3. Стадии развития конфликтной ситуации в целом



- Преднамеренные действия оппонентов, направленные на завладение объектом конфликта, называются
  1. Инцидентом
  2. Агрессией
  3. Отстаиванием своих интересов
- На этапе инцидента
  1. Оппоненты полностью осознают свои возможности и адекватно оценивают возможности противной стороны
  2. Оппоненты полностью осознают свои возможности, но неверно оценивают возможности противной стороны
  3. Оппоненты плохо представляют себе, как свои возможности, так и возможности противной стороны
- Резким увеличением агрессивности противоборствующих сторон характеризуется этап
  1. Инцидента
  2. Эскалации
  3. Конкуренции
- На этапе эскалации конфликта
  1. Возникает желание его прекратить
  2. Образ восприятия оппонента вытесняется обобщенным образом врага
  3. Складываются оптимальные условия для деятельности самопознания
- К этапу сбалансированного взаимодействия оппоненты переходят
  1. Потому что начинают понимать бесперспективность силовых методов взаимодействия
  2. Потому что начинают понимать слабость своих позиций
  3. Потому что исчерпывают ресурсы поддержки со стороны социального окружения
- Прекращение активного противоборства
  1. Завершает этап сбалансированного взаимодействия
  2. Характеризует стадию разрешения конфликтной ситуации в целом
  3. Является компонентом постконфликтной стадии развития конфликтной ситуации
- целом
  - Подавляющее превосходство одной из сторон является
    1. Фактором, способствующим переходу к стадии разрешения конфликта
    2. Фактором, препятствующим переходу к стадии разрешения конфликта
    3. Фактором, определяющим длительность стадии разрешения конфликта
  - Наиболее очевидным признаком перехода на стадию разрешения является
    1. Полное подчинение одной конфликтующей стороны другой стороне
    2. Полное достижение одной из конфликтующих сторон своих целей
    3. Полный отказ от силовых методов ведения борьбы
  - Перерастание в конфликт другого уровня – это
    1. Одна из форм разрешения конфликтной ситуации
    2. Форма выхода из конфликтной ситуации наряду с разрешением конфликта
    3. Стадия развития конфликтной ситуации
  - Одним из важнейших критериев полного разрешения конфликта является
    1. Полное обоюдное высказывание претензий
    2. Заявление сторон о том, что они готовы простить друг другу причиненные страдания
    3. Восстановление отношений и продуктивной деятельности
  - Постконфликтный синдром – это
    1. Следствие полного разрешения конфликтной ситуации
    2. Следствие неполного разрешения конфликтной ситуации
    3. Причина неполного разрешения конфликтной ситуации

-К основным факторам удовлетворенностью сторон исходом конфликта не относится

1. Оценка понесенного оппонентами в ходе конфликта ущерба
  2. Оценка результатов конфликта социальным окружением оппонентов
  3. Оценка оппонентами возможности в дальнейшем вступить в новый конфликт
- Наиболее эффективным способом согласования интересов сторон конфликта

является

1. Принуждение со стороны социального окружения
2. Подчинение одной стороны конфликта требованиям другой
3. Взаимное добровольное соглашение сторон

-Психологической основой конфликта является

1. Агрессия
2. Низкий уровень культуры
3. Наличие противоречий

-Конфликт – это

1. Негативный вариант развития системы
2. Естественный этап развития системы
3. Результат неблагоприятного влияния, оказываемого на систему извне

-К признакам социальной напряженности в обществе относят:

1. Распространение в широких слоях населения неудовлетворенности жизнью
2. Низкий материальный уровень жизни широких слоев населения
3. Низкий уровень образования и культуры широких слоев населения

-Стихийные массовые действия

1. Являются сущностным признаком социальной напряженности
2. Могут наблюдаться при высоком уровне социальной напряженности в обществе
3. Являются следствием пропаганды враждебных сил

-Конфликты между представителями разных поколений относятся к категории

1. Организационных конфликтов
2. Межличностных конфликтов
3. Межгрупповых конфликтов

-Психологическим критерием принадлежности к определенному поколению

является

1. Специфика ценностей
2. Возраст
3. Род занятий

-Согласно концепции М.Мид, конфигуративные культуры – это такие, в которых

1. Дети учатся главным образом у старших
2. И дети, и взрослые учатся, прежде всего у своих сверстников
3. Взрослые не только обучают детей, но и сами учатся у них

-К конструктивным последствиям межпоколенных конфликтов относится

1. Нарастание социального напряжения и фиксации существующей расстановки сил в обществе

2. Снятие социального напряжения и изменение новой расстановки сил в обществе
3. У межпоколенных конфликтов не может быть конструктивных последствий

-Низкая заработная плата сотрудников является одним из факторов конфликтов

1. Между руководством организации и персоналом
2. Между подразделениями организации
3. Между неформальными группировками сотрудников организации

-Из перечисленных ниже к социальным конфликтам относится

1. Конфликт между преподавателем и студентом
2. Конфликт между владельцем компании и представителями профсоюзов
3. Конфликт между сторонниками разных политических партий

- Конфликт между группами людей, принадлежащих к разным этносам, называется
  1. Межгрупповым
  2. Межэтническим
  3. Межконфессиональным
- «Сравнительно быстрое изменение соотношения численности населения, т.е. увеличения доли пришлого, иноэтнического населения в связи с миграцией вынужденных переселенцев, беженцев» – это определение
  1. Социально-экономических причин межэтнических конфликтов
  2. Этнотерриториально-статусных причин межэтнических конфликтов
  3. Этнодемографических причин межэтнических конфликтов
- Региональные войны и краткосрочные вооруженные столкновения относятся к
  1. Насильственным конфликтам
  2. Институциональным конфликтам
  3. Идеологическим конфликтам
- Бытовой национализм – это
  1. Врожденное качество любого человека
  2. Один из этапов развития межэтнической напряженности
  3. Следствие пропагандистской деятельности со стороны представителей национальных меньшинств
- Разрядка межэтнической напряженности
  1. Недостижима, в мире всегда будут межэтнические конфликты
  2. Достижима прежде всего путем устранения объективных причин возникновения
  3. Достижима прежде всего путем воспитания толерантности у представителей конфликтующих этносов
- Семейные конфликты – это
  1. Противоборство между супругами
  2. Противоборство между родителями и детьми
  3. Оба ответа верны
- К сущностным признакам внутриличностного конфликта относят:
  1. Уверенность в своей правоте
  2. Стремление получить эмоциональную поддержку от окружающих
  3. Неспособность принять жизненно важное решение
- Фрустрация – это конфликт между
  1. «Хочу» и «хочу»
  2. «Хочу» и «могу»
  3. «Хочу» и «надо»
- Несоответствие выполняемой роли желаниям или возможностям человека – это
  1. Мотивационный конфликт
  2. Межролевой конфликт
  3. Личностно-ролевой конфликт
- Согласно классификации внутриличностных конфликтов К.Левина, необходимость выбора между двумя в равной степени непривлекательными объектами – это причина
  1. Витального конфликта
  2. Эквивалентного конфликта
  3. Амбивалентного конфликта
- Система регуляторных механизмов, направленных на устранение негативных последствий внутриличностного конфликта – это
  1. Психологическая защита
  2. Психологическая блокировка
  3. Психологическая отстраненность
- Регрессия – это
  1. Одна из форм проявления внутриличностного конфликта

2. Один из способов разрешения внутриличностного конфликта
  3. Один из вариантов сублимации состояния внутриличностного конфликта
- К конструктивным последствиям внутриличностного конфликта относят
1. Возможность, опираясь на полученный опыт негативных переживаний, избегать в дальнейшем развития состояния внутриличностного конфликта
  2. Возможность лучшего знания и понимания человеком самого себя
  3. У внутриличностного конфликта не может быть конструктивных последствий
- Суицид - это
1. Одна из форм психологической защиты личности, находящейся в состоянии внутриличностного конфликта
  2. В некоторых случаях единственный вариант выхода из состояния внутриличностного конфликта
  3. Недопустимый вариант выхода из состояния внутриличностного конфликта
- В типологии конфликтного поведения К.Томаса компромисс и приспособление
1. Являются разными названиями одного типа конфликтного поведения
  2. Являются названиями разных типов конфликтного поведения
  3. Являются названиями противоположных по содержанию типов конфликтного поведения
- В типологии конфликтного поведения К.Томаса конкуренция и приспособление
1. Являются разными названиями одного типа конфликтного поведения
  2. Являются названиями разных типов конфликтного поведения
  3. Являются названиями противоположных по содержанию типов конфликтного поведения
- В типологии конфликтного поведения К.Томаса под избеганием понимается
1. Принесение в жертву собственных интересов ради другого
  2. Поиск альтернативы, удовлетворяющей интересы обеих сторон
  3. Отсутствие стремления как к кооперации, так и к достижению собственных целей
- Взаимопомощь, взаимовлияние, включенность во взаимодействие являются признаками
1. Подчинения
  2. Конкуренции
  3. Кооперации
- Методика диагностики типа поведения в конфликте К.Томаса построена по принципу
1. Множественного выбора одной из парных альтернатив
  2. Выбора правильного ответа на множество вопросов
  3. Интервью
- Под тактикой разрешения конфликта понимается
1. Совокупность знаний о вариантах поведения в конфликте
  2. Совокупность приемов воздействия на оппонента
  3. Совокупность действий по привлечению на свою сторону социальной поддержки
- Тактика захвата и удержания объекта конфликта применяется в ситуациях, когда
1. Объект является материальным
  2. Объект принадлежит третьим лицам
  3. Объект не может быть приобретен законным путем
- Клевета и дезинформация в наибольшей степени характеризуют
1. Тактику давления
  2. Тактику психологического насилия
  3. Тактику санкционирования
- Тактика давления наиболее часто применяется
1. В долговременных конфликтах
  2. В горизонтальных конфликтах

3. В вертикальных конфликтах
  - Сущность тактики санкционирования заключается
    1. В частичном удовлетворении требований оппонента
    2. В воздействии на оппонента с помощью запретов
    3. В отказе от ведения переговоров с оппонентом
  - Усиление своего положения в конфликте за счет привлечения на свою сторону людей с высоким статусом, представителей органов власти и СМИ – это
    1. Тактика коалиции
    2. Тактика подкупа
    3. Тактика косвенного влияния
  - К приемам, используемым в рамках тактики фиксации своей позиции, относятся
    1. Угрозы, требования, шантаж
    2. Убеждение, просьбы, критика
    3. Унижение, грубость, оскорбления
  - Обмен обещаниями, уступки и обещания – это признаки
    1. Слабости позиции в конфликте
    2. Тактики соглашения
    3. Манипулятивной тактики
  - В конфликтах применение тактик обычно идет в последовательности:
    1. Мягкие, нейтральные, жесткие
    2. Нейтральные, жесткие, мягкие
    3. Жесткие, нейтральные, мягкие
  - К нейтральным тактикам поведения в конфликте относятся
    1. Захват и удержание объекта, давление, психологическое насилие
    2. Коалиция, санкционирование, демонстрация действий
    3. Сделки, дружелюбие, фиксация позиции
  - Продолжите перечень: К рациональным тактикам поведения в конфликте относятся фиксация своей позиции, дружелюбие и
    1. Демонстрация действий
    2. Давление
    3. Санкционирование
  - Под управлением конфликтом понимание
    1. Результат достигнутого сторонами конфликта соглашения
    2. Действия, направленные на профилактику конфликтного взаимодействия
    3. Процесс контроля конфликтного взаимодействия
  - Предотвращение эскалации действия конфликтогенов – это одна из возможных задач
    1. Профилактики конфликтов
    2. Управления конфликтами
    3. Теоретического исследования конфликтов
  - В случае, если конфликт относится к категории деструктивных, целью управления является
    1. Предотвращение его развития
    2. Адекватное разрешение
    3. Изоляция конфликтующих сторон
  - Разрушение социальной системы, породившей конфликт
    1. Никогда не может быть целью управления конфликтом
    2. Иногда может быть целью управления конфликтом
    3. Всегда является целью управления конфликтом
  - К субъектам управления конфликтом относятся
    1. Участники конфликта
    2. Медиаторы

3. Участники конфликта и медиаторы
  - Критерий достижения целей управления конфликтами заключается
    1. В отказе участников конфликта от необоснованных претензий
    2. В чувстве удовлетворенности участников конфликта его исходом
    3. В формировании у участников конфликта мотивации к неагрессивному поведению в будущем
  - Деятельность, направленная на нейтрализацию причин конфликта, называется
    1. Прогнозированием конфликта
    2. Предупреждением конфликта
    3. Нейтрализацией конфликта
  - Одним из направлений предупреждения конфликта является
    1. Формирование путем убеждения у членов группы позитивных установок по отношению к несправедливому распределению власти и ответственности
    2. Запрет на распространение информации о несправедливом распределении власти и ответственности в группе
    3. Устранение несправедливого распределения власти и ответственности в группе
  - Стимулирование конфликта
    1. Позволяет сторонам конфликта освободиться от негативных эмоций
    2. Способствует более раннему затуханию конфликта
    3. Ведет к более интенсивному процессу разрешения конфликта
  - Закончите определение: Регулирование конфликта – это вид деятельности субъекта управления, направленный на ослабление, ограничение и
    1. Развитие в сторону подавления конфликта
    2. Развитие в сторону разрешения конфликта
    3. Развитие в сторону перехода конфликта на другой уровень
  - К стадиям урегулирования конфликта относятся:
    1. Определение позиций сторон, стимулирование конфликта, проведение переговоров
    2. Формирование у сторон установки на разрешение конфликта, проведение переговоров, заключение договора о дальнейшем взаимодействии
    3. Признание сторонами конфликта его существования, легитимизация конфликта, институализация конфликта
  - Под легитимизацией конфликта понимается
    1. Достижение сторонами конфликта взаимного согласия соблюдать установленные нормы конфликтного взаимодействия
    2. Привлечение сторонами конфликта на свою сторону представителей правоохранительных органов
    3. Юридическое подтверждение обоснованности претензий к оппонентам
  - Разрешение конфликта может быть
    1. Личностным и групповым
    2. Временным и постоянным
    3. Полным и неполным
  - Достаточная зрелость конфликта, потребность сторон конфликта в его разрешении, наличие у сторон необходимых ресурсов – это
    1. Факторы профилактики конфликта
    2. Средства регулирования конфликта
    3. Предпосылки разрешения конфликта
  - Согласование интересов и позиций конфликтующих сторон называется
    1. Уступкой
    2. Компромиссом
    3. Сотрудничеством
  - Беседа, просьба, разъяснение, убеждение – это приемы

1. Административного способа разрешения конфликта
  2. Педагогического способа разрешения конфликта
  3. Психологического способа разрешения конфликта
- Групповое обсуждение проблем, приводящих к развитию конфликтов, относится к методу

1. Групповой дискуссии

2. Деловой игры

3. Ролевой игры

-Целью аутогенной тренировки является достижение

1. Оптимального уровня саморегуляции психического состояния

2. Нечувствительности к конфликтогенам и стрессорам

3. Повышения эффективности действия психологических защит личности

- Важным компонентом повышения компетентности личности в сфере конфликтного взаимодействия является

1. Самоанализ

2. Самодиагноз

3. Саморазвитие

### **Шкала оценивания теста**

За каждый правильный ответ слушателю начисляется от 0 до 2 баллов. Также преподавателем могут снижаться баллы за несоблюдение регламента выполнения тестового задания

### **Интегральная шкала оценивания**

Низкий «неудовлетворительно/незачет» - компетенция не освоена или освоена в недостаточной мере. Слушатель не знает, либо знает на слабом уровне теоретический материал по модулю. Не владеет терминологией и основными понятиями из профессиональной сферы или называет неуверенно, с ошибками.

Пороговый (базовый) «удовлетворительно/зачтено» - компетенция освоена удовлетворительно, но достаточно. Слушатель освоил основную базу теоретических знаний. Владеет терминологией и основными понятиями из профессиональной сферы.

Продвинутый «хорошо/зачтено» - компетенция освоена достаточно хорошо. Слушатель знает теоретический материал по модулю, умеет применить эти знания на практике. Чётко и ясно формулирует свои мысли. Знает специальную литературу по профессиональным вопросам.

Высокий «отлично/зачтено» - компетенция освоена в полной мере или на продвинутом уровне. Слушатель знает теоретический материал, умеет применить эти знания на практике и(или) имеет опыт в профессионально-практической деятельности. Приводит актуальные примеры из сферы профессиональной деятельности; демонстрирует способности к нестандартной интерпретации поставленного вопроса.

## **7. Учебно-методическое и информационное обеспечение модуля**

### *7.1. Нормативно-правовые документы*

1. «Федеральный закон об образовании в Российской Федерации» от 29.10.2012 №373-ФЗ;

2. Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования бакалавриат по направлению подготовки 37.03.01 Психология (утв. приказом Министерства образования и науки РФ от 29 июля 2020 г. N 839)

### *7.2. Основная литература*

1. Каменская, В. Г. Психология конфликта. Психологическая защита и мотивации в структуре конфликта: учебное пособие для вузов / В. Г. Каменская. — 2-е изд.,

перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 150 с.

2. Кашапов, М. М. Психология конфликта: учебник и практикум для вузов / М. М. Кашапов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 206 с.

### 7.3. Дополнительная литература

1. Гулевич, О. А. Психология межгрупповых отношений: учебник для бакалавриата и специалитета / О. А. Гулевич. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 341 с.

2. Кашапов, М. М. Психология конфликтной компетентности: учебное пособие для вузов / М. М. Кашапов, М. В. Башкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 124 с.

3. 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, 2022. — 264 с.

4. Руденский, Е. В. Психология ненормативного развития личности: учебное пособие для вузов / Е. В. Руденский. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 177 с.

5. Хасан, Б. И. Конструктивная психология конфликта: учебное пособие для вузов / Б. И. Хасан. — 2-е изд., стер. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 204 с.

### 7.4 Интернет-ресурсы

1. E-library.ru

2. Ebsco.com

3. Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека онлайн»

4. ЭБС «IPRbooks»

### 7.5 Справочные системы

1. КиберЛенинка- это научная электронная библиотека, построенная на парадигме открытой науки (Open Science), основными задачами которой является популяризация науки и научной деятельности, общественный контроль качества научных публикаций, развитие междисциплинарных исследований, современного института научной рецензии, повышение цитируемости российской науки и построение инфраструктуры знаний: <https://cyberleninka.ru/>

2. <http://thinkcognitive.org/ru/#.XcLRzMzY2w> – проект выпускник СПбГУ, включающий ежегодные зимние конкурсы NEISSER, KAHNEMAN и MARVIN для слушателей разных уровней, организацию и поддержку когнитивных мероприятий для слушателей, распространение информации о новостях из мира когнитивной науки, интересных научных школах и конференциях, возможностях для обучения, публикации инструкций по анализу данных, представлению результатов, и, в целом, по выживанию в мире науки

3. Scopus- реферативная база, являющаяся указателем научного цитирования. Позволяет в краткие сроки получить самую полную библиографию по интересующей теме. Не содержит полных текстов статей

4. Dryad Digital Repository – открытая база данных, в которой желающие выкладывают сырые результаты исследований, опубликованных в международных журналах.

### 7.6 Иные источники

1. [www.azps.ru/handbook](http://www.azps.ru/handbook) (психологический словарь)

2. [www.edu.ru](http://www.edu.ru) (федеральный портал «Российское образование»)

3. [www.edu.ru](http://www.edu.ru) (федеральный портал «Российское образование»)



4. [www.psyedu.ru](http://www.psyedu.ru) (электронный журнал "Психологическая наука и образование")
5. [www.rospsy.ru](http://www.rospsy.ru) (сайт Федерации психологов образования России)
6. [www.iprbookshop.ru](http://www.iprbookshop.ru) Электронная библиотечная система IPRbooks;
7. <http://www.psychiatr.ru> – Российское общество психиатров;

## **8 Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины (модуля)**

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации; укомплектована специализированной мебелью, и техническими средствами обучения, обеспечивающими реализацию проектируемых результатов обучения.

Помещение для самостоятельной работы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью доступа в «Интернет» и обеспечением доступа в электронную образовательную среду МИП (<http://inpsycho.ru/student/biblioteka>), в том числе, в электронные библиотечные системы.

*Технические и программные средства обучения:*

Ноутбук с ПО Windows и установленным пакетом лицензионным Microsoft  
Проектор

*Требования к программному обеспечению общего пользования:*

Специализированное оборудование и специализированное программное обеспечение при изучении дисциплины не используется.

Учебно-методические материалы, расписание занятий и ссылки на вебинары для слушателей размещаются в личном кабинете слушателя на платформе InStudy МИП: <https://dop.instudy.online/>. При зачислении на программу слушателям предоставляются персональные логин и пароль от личного кабинета.

### **Характеристика результатов освоения программы**

В результате освоения программы у слушателя сформированы компетенции:

<b>Компетенция (код, содержание)</b>	<b>Индикаторы</b>
Способность оказывать психологическую помощь социальным группам и отдельным лицам (клиентам), попавшим в трудную жизненную ситуацию (ПСК-3)	Разрабатывает «дорожные карты» и программы индивидуальной или групповой психологической помощи лицам (клиентам), попавшим в трудную жизненную ситуацию