

2013, 2014

Министерство образования и науки Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего профессионального образования  
«Владимирский государственный университет  
имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»  
(ВлГУ)

УТВЕРЖДАЮ

Проректор  
по учебно-методической работе

А.А. Панфилов

« 03 » 2015 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**Психология конфликта**

(наименование дисциплины)

Направление подготовки: 37.03.01 ПСИХОЛОГИЯ

Профиль/программа подготовки:

Уровень высшего образования: БАКАЛАВРИАТ

Форма обучения: ОЧНАЯ

Семестр	Трудоем- кость зач. ед, час.	Лекций, час.	Практич. занятий, час.	Лаборат. работ, час.	СРС, час.	Форма промежуточного контроля (экз./зачет)
7	4,144	18	18	-	72	экзамен 36
Итого	4 (144 ч.)	18	18	-	72	экзамен 36

Владимир 20 15

## 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ «ПСИХОЛОГИЯ КОНФЛИКТА»

Психология конфликта является одной из самых молодых отраслей психологического знания, сформировавшейся на стыке многих наук и, прежде всего – социологии и психологии. Жизнь в гражданском обществе требует от человека умения признавать и учитывать потребности и права других, толерантного отношения к образу жизни окружающих людей, умения взаимодействовать в социуме – приходить к согласию, кооперироваться для достижения общих целей. Эти способности не даются человеку от рождения, и развивать их нелегко.

Разработка и распространение учебных курсов, помогающих готовить специалистов в области демократизации общества – одна из наиболее актуальных задач высшего образования. Сегодня понятие «конфликт» не принадлежит безраздельно какой-либо одной научной области. Курс «Введение в психологию конфликта» описывает конфликт с позиции различных психологических школ. Курс имеет интерактивный характер: в ходе его изложения широко используются дискуссии, самостоятельные исследования, анализ кейсов и видео-кейсов, тренинг, дающие опыт погружения в конфликтные ситуации и отработки конструктивного поведения в этих ситуациях. В программе курса выделено 72 часа на самостоятельную работу студентов. Самостоятельная работа предполагает реферирование научных трудов и статей, знакомство с публикациями по проблемам управления конфликтом в периодических психологических изданиях, поиск актуальной информации в электронных ресурсах. Таким образом, **целью курса** является формирование научно-теоретических представлений в области структуры конфликта, причин его возникновения, а также овладение практическими навыками регулирования конфликтных ситуаций.

### **Задачи курса:**

- изучение теоретических основ отечественного и зарубежного подхода к описанию конфликта;
- систематизация и сравнительный анализ концепций, подходов и взглядов на природу конфликта;
- преодоление стереотипов негативного отношения к конфликту;
- формирование навыков анализа конфликтных ситуаций и управления конфликтов в группе;
- формирование навыков индивидуального консультирования по проблемам интерперсонального общения;
- формирования навыка организации тренинговых занятий по развитию коммуникативной компетентности и конструктивного поведения в конфликтной ситуации.

Теоретическая часть курса знакомит слушателей с разнообразными психологическими подходами в исследованиях конфликтов, их типологией, методами изучения, стратегиями разрешения.

Содержание практических занятий способствует закреплению и углублению теоретических знаний, а также дают возможность сформировать у студентов конфликтную компетентность в решении конкретных задач по управлению конфликтами.

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина «Психология конфликта» находится в вариативной части, в обязательных дисциплинах образовательной программы, Б1.В.ОД.10.

Изучение курса предполагает владение дисциплинами гуманитарного, социального, экономического и естественнонаучного циклов.

Данная дисциплина имеет выраженные межпредметные связи со следующими предметами: профессиональная этика, культурология, философия, социальная психология, психология общения. Теоретический материал и практическое содержание занятий закладывает основы дальнейшего обучения в рамках прикладных направлений психологии.

### **3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ «ПСИХОЛОГИЯ КОНФЛИКТА»**

В процессе изучения дисциплины у обучающихся должны быть сформированы следующие **общекультурные (ОК), профессиональные (ПК) и общепрофессиональные (ОПК) компетенции:**

- способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (**ОК-5**);

- способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности (**ОПК-1**);

- способность к осуществлению стандартных базовых процедур оказания индивиду, группе, организации психологической помощи с использованием традиционных методов и технологий (**ПК-3**).

В результате освоения дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты образования:

#### ***Знать:***

- историю становления, современные проблемы и тенденции развития теоретической и прикладной психологии конфликта (**ОК-5**);

- классификации и типологии конфликтов (**ОК-5**);

- теории поведения личности в конфликте (**ОК-5**);

- методы исследования конфликтных ситуаций и конфликтного поведения личности (**ОПК-1**);

- основные технологии психологического воздействия, процедуры оказания психологической помощи, теоретические подходы к управлению конфликтами (**ПК-3**).

#### ***Уметь:***

- анализировать конфликтные ситуации с выделением этапов, предмета, условий, мотивов, образов конфликтной ситуации (**ОПК-1**);

- выявлять специфику психического функционирования человека с учетом возрастного развития и факторов риска (**ПК-3**);

- диагностировать стратегии поведения личности в конфликте (**ОК-5**);

- пользоваться приемами комплексного профессионального воздействия на личность с целью гармонизации психического функционирования человека, приемами оказания психологической помощи в различных жизненных ситуациях (**ПК-3**).

#### ***Владеть:***

- навыками конструктивного взаимодействия в переговорном процессе (**ПК-3**);

- навыками эмоциональной саморегуляции (**ОК-5**);
- навыками организации процесса разрешения и посредничества в конфликте, психолого-педагогического мышления, рефлексивного анализа и самоанализа (**ПК-3**).

#### 4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных единицы, 144 часа.

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)						Объем учебной работы, с применением интерактивных методов (в часах / %)	Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра), форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	Контрольные работы	СРС	КП / КР		
1	Предмет, методы, задачи и место психологии конфликта в системе психологических наук. Культурно-исторические основы дисциплины	7	1-2	2	2				12	2/50	
2	Психологические традиции изучения конфликта	7	3-4	2	2				12	2/50	
3	Структурные элементы конфликта	7	5-7	2	2				12	2/50	рейтинг-контроль №1
4	Причины возникновения конфликта. Стратегии поведения в конфликте	7	8-9	2	2				12	2/50	
5	Манипуляции в конфликте. Коммуникативная компетентность как стратегия преодоления манипуляций.	7	10-12	4	4				12	4/50	рейтинг-контроль № 2

6	Управление конфликтом. Функции, задачи, технологии посредничества и модерации	7	13 - 18	6	6			12	6/50	рейтинг-контроль №3
	<b>Всего</b>		<b>1-18</b>	<b>18</b>	<b>18</b>			<b>72</b>	<b>18/50%</b>	Экзамен 36

#### 4.1 Теоретический курс

##### **ТЕМА № 1. Предмет, методы, задачи и место психологии конфликта в системе психологических наук. Культурно-исторические основы психологии конфликта.**

(Лекция сопровождается презентационным материалом «Этологическое направление в конфликтологии»)

Понятие и феномен конфликта. Способы описания конфликта: структурный, функциональный и процессуальный. Конфликт как противостояние двух начал, проявляющее себя в активности сторон, направленной на преодоление противоречия, причем стороны конфликта представлены активными субъектами.

Психологические конфликты и их роль в формировании новых черт характера и в перестройке личности. Конструктивные функции конфликта: источник развития, сигнал к изменению, возможность сближения и разговора начистоту, возможность разрядки напряжения, «оздоровления» отношений.

Деструктивные функции конфликта: деструктивное воздействие на психологическое состояние участников конфликта, возникновение у людей фобий и стрессов, появление трудно разрушаемого «образа врага», отрицательное влияние на личностное развитие, нарушение системы коммуникации.

Ранние представления о конфликте. Древнейшие времена: Конфуций. Представления о конфликте у древнегреческих и раннехристианских философов (взгляды Гераклита, Платона, Демокрита, Эпикура, Аристотеля). Представления о конфликте в средние века: взгляды Аврелия Августина, Фомы Аквинского. Эпоха Возрождения: Николай Коперник, Николо Маккиавели, Эразм Роттердамский. Новое время и эпоха Просвещения: Френсис Бэкона, Томас Гоббс, Адам Смит.

Представления о конфликте в первой половине 19 века: взгляды Иммануила Канта, Георга Гегеля, Людвиг Фейербаха Чарлза Дарвина. Представления о конфликте во второй половине 19 века: Карл Маркс, Вильгельм Вундт, Георг Зиммель, Зигмунд Фрейд. Современные концепции конфликта: взгляды Т. Парсонса, Э. Мэйо, Л. Козера, Р. Дарендорфа, А. Гоулднера.

##### **ТЕМА № 2. Психологические традиции изучения конфликта.**

(Лекция сопровождается презентационным материалом «Конфликт с точки зрения психоанализа»; «Социометрический подход», «Интеракционистский подход»)

Психодинамический подход: конфликт как изначальная и постоянная форма столкновения противоположных принципов, влечений, амбивалентных стремлений, в которых выражается противоречивость природы человека.

Неофрейдисты Гарри Салливан, Эрих Фромм о базовой потребности ребенка в безопасности, в принятии и одобрении со стороны других людей. Определение конфликта качеством взаимодействия со значимыми взрослыми. К. Хорни: три основных типа социальной направленности личности человека. «Межличностные конфликты как проявление внутриличностной тенденции к «движению против людей». А.Адлер: проблема во взаимодействии человека с обществом, невротический стиль жизни, как следствие «трудного» детства. Э. Эриксон: теория психосоциального развития, описывающая стадии и кризисы развития. Конструктивного разрешения кризиса, как залог дальнейшего развития здоровой личности. Э.Берн: транзактный анализ, описывающий личность человека тремя состояниями: экстеропсихическое состояние (родительское); неопсихическое состояние (взрослое); архипсихическое (детское). Уровни взаимодействия: дополнительный, перекрестный.

Ситуационный подход: исследование конфликта как реакции на внешнюю ситуацию. Бихевиористские подходы: внешне наблюдаемые конфликты. Работы Дж. Долларда, Л. Дуб, Н. Миллера, А. Бандуры, Л. Берковиц по изучению агрессии и созданию концепции фрустрационной детерминации агрессии. Социально-психологические конфликты как особая форма агрессивного ответа на фрустрирующую ситуацию. Теория М. Дойча: конфликт как форма ответа на конкурентную ситуацию. Исследования кооперативных и конкурентных отношений. Когнитивный подход: К. Левин. Описание конфликта в теории поля. Гуманистический подход: конфронтация индивидуума с данностями существования. И. Ялом: четыре конечные данности: смерть, свобода, изоляция и бессмысленность.

Изучение конфликтов в отечественной психологии. В.С. Мерлин: субъективная неразрешимость ситуации как обязательное условие возникновения конфликта. А.Г. Здравомыслов: конфликт – важная сторона взаимодействия людей в обществе, «клеточка» социального бытия, форма отношений между потенциальными или актуальными субъектами социального действия, мотивация которых обусловлена противостоящими ценностями и нормами, интересами и потребностями. Б.И. Хасан: конфликт – характеристика взаимодействия, которая представляет собой актуализировавшееся противоречие, т. е. воплощенные во взаимодействии противостоящие ценности, установки, мотивы.

Я.Л. Коломинский, Б.П. Жизневский: типичные причины конфликтов между детьми разного возраста. А.Я. Анцупов и А.И. Шипилов: 11 групп понятий в психологическом анализе конфликта: сущность конфликта, его генезис, эволюция, классификация, структура, динамика, функции, информация о конфликте, предупреждение, разрешение конфликта, методы исследования конфликтов.

Различные основания для классификации конфликтов. Внутриличностные конфликты. Общая классификация конфликтов в личностно-ролевом общении. Возрастно-психологические особенности возникновения и развития внутриличностных конфликтов. Проблема «возрастного кризиса» по Д.Б. Эльконину и Э. Эриксону. Психологические механизмы возникновения и разрешения внутриличностного конфликта в различных направлениях психологии. Мотивационные конфликты по К. Левину. Теория когнитивного диссонанса Л. Фестингера. Формы проявления межличностных конфликтов.

16 типов межличностных отношений по М. Дойчу. Межличностные конфликты. Межличностные конфликты в транзакционном анализе. Варианты проявления социально-психологических конфликтов. Специфические особенности межличностных конфликтов:

Общественный конфликт в условиях рыночных преобразований. Организационные конфликты. Межгрупповые конфликты. Связь межгруппового и общественного конфликта. Психологические особенности конфликтов в семье. Э.Г. Эйдемиллер и В. Юстицкис: конфликты между супругами как следствие нарушения взаимодействия по типу соперничества, псевдосотрудничества и изоляции. Конфликты во взаимодействии родителей и детей.

Педагогические конфликты: основные конфликтообразующие противоречия образовательного процесса. Противоречивость межпоколенных отношений. Педагогическая оценка как источник конфликта.

### **ТЕМА № 3. Структурные элементы конфликта.**

Структурные элементы конфликта: стороны (участники) конфликта, интересы участников конфликта, условия протекания конфликта. Факторы, оказывающие влияние на развитие и течение конфликта. Социокультурный контекст конфликта.

Предмет конфликта: противоречащие друг другу или несовместимые притязания сторон. Действия участников конфликта как взаимонаправленные, обоюдные интеракции. Динамические характеристики конфликта: стадии развития конфликта и процессы, возникающие на различных его стадиях. Регуляторы динамики конфликта, определяющие его возникновение и развитие. Различение структурных и динамических параметров конфликта.

Стратегии и тактики взаимодействия. Стили поведения в конфликтной ситуации. Система соотношения стилей поведения в конфликте по К. Томасу – Р. Киллмену. Характеристики стратегий поведения: доминирование - активное использование власти, силы закона, связей, авторитета и т. д.; уход - низкий уровень направленности на личные интересы и интересы соперника; уступка - низкая направленность на личные интересы, высокая оценка интересов соперника; сотрудничество - высокий уровень направленности, как на собственные интересы, так и на интересы соперника; компромисс - баланс интересов конфликтующих сторон на среднем уровне, стратегия взаимной уступки. Исход конфликта. Образ желательного исхода конфликта как регулятор конкретных действий участников ситуации.

### **ТЕМА № 4. Причины возникновения конфликта. Стратегии поведения в конфликте.**

(Лекция сопровождается презентационным материалом «Поведенческое направление в конфликте», «Этнические конфликты»)

Основные источники и причины конфликтов. Биологические основы конфликтов. Общие причины конфликтов. Восприятие ситуации как причина возникновения конфликта. Теорема У. Томаса. Различные типы конфликтных личностей. Поведенческие реакции, предрасполагающие к деструктивному конфликту. Классификация причин возникновения конфликта:

Объективные причины - естественные столкновения интересов людей в процессе жизнедеятельности. Социально-психологические причины конфликта: потери и искажения информации в процессе межличностной и межгрупповой коммуникации, неполные и неточные факты; слухи, невольная дезинформация; преждевременная информация или информация, переданная с опозданием; ненадежность источников

информации; неадекватные акценты; барьеры коммуникации; недоразумение, неправильное понимание другого; ложный образ другого человека, внутригрупповой фаворитизм; конкуренция, соревнование.

Организационно-управленческие причины конфликта: нарушение принципов управления, мотивирования, делегирования. Разбалансированное ролевое взаимодействие людей: дисбаланс ролевых притязаний и ожиданий.

Межличностная несовместимость как причина конфликта: взаимная антипатия между партнерами, сложившаяся на основе несовпадения социальных установок, ценностных ориентаций, интересов, мотивов, характеров, темперамента; несовместимость по ценностям, по интересам, манерам поведения и общения; различие в образовательном уровне; классовые и этнические различия.

Личностные причины конфликтов: субъективная оценка поведения партнера как недопустимого; неадекватность сформировавшихся представлений о других; низкая конфликтостойчивость; акцентуации характера; конфликтная установка как готовность действовать в конфликте определенным образом; стереотипы; завышенная самооценка, проявление агрессивности, эгоизма; нарушение обещаний; низкий уровень доверия и авторитетности; негативный опыт отношений в прошлом.

Ценностные факторы, влияющие на возникновение конфликта: верования (предрассудки, предпочтения, приоритеты); приверженность к групповым традициям, ценностям, нормам; религиозные, культурные, политические и другие ценности; нравственные ценности (представления о добре и зле, справедливости и несправедливости и т. п.). Эскалация конфликтогенов. Конфликтостойчивость как специфическое проявление психологической устойчивости. Структура конфликтостойчивости и конфликтной компетентности.

#### **ТЕМА № 5. Манипуляции в конфликте. Коммуникативная компетентность как стратегия преодоления манипуляций.**

(Лекция сопровождается презентационным материалом «Фрустрационно-агрессивная теория конфликта»)

Причины манипуляции: конфликт человека с самим собой (Ф. Перлз), недоверие по отношению к другим людям, неспособность к любви (Э. Фромм), ощущение абсолютной беспомощности (экзистенциализм), боязнь тесных межличностных контактов (Дж. Хейли, Э. Берн, В. Глассер) и некритичное стремление получать одобрение всех и каждого (А. Эллис), стремление к символическому (сублимация) овладению партнерами по общению как объектами сексуального вожделения (З. Фрейд), реализация компенсаторного стремления к власти (А. Адлер).

Обусловленность манипуляций групповым воздействием, групповой и общественной культурой, нормами и ценностями.

Е.Л. Доценко об онтологических уровнях предпосылок манипуляции: культура (общечеловеческий контекст), общество (совокупность социальных контекстов), общение (межличностный контекст), личность (мотивационный внутриспсихический контекст), технология (контекст операционального состава деятельности).

Главная ценность манипуляции — выигрывать, победа. «Манипулятивная религия» и типология манипуляторов Э. Шострома. Деструктивные, манипулятивные и конструктивные приемы взаимодействия в конфликте. Деструктивные приемы: угрозы, «эмоциональные удары» (унижения, оскорбления в адрес противника), ссылка на авторитет, уклонение от обсуждения проблемы, лесть, манипуляции. Конструктивные



приемы обсуждения и предъявления своей позиции, приемы аргументации и контраргументации, развертывание аргументации, метод Сократа, «перелицовка» аргументов партнера, техника «Я-высказывание». Техники противостояния манипуляции, информационный диалог.

#### **ТЕМА № 6. Управление конфликтом. Функции, задачи, технологии посредничества в конфликте.**

Оценка интересов в конфликте как качественная характеристика выбираемого поведения. Основные варианты управления конфликтом. Основные структурные методы разрешения конфликта. Основные стратегии, принципы и тактические приемы управления конфликтом.

Основы техники ведения переговоров. Спор и дискуссия. Основные виды спора. Классификация споров по целям. Непозволительные приемы спора. Техники конструктивной критики. Рекомендации по организации конструктивного обсуждения. Конфликтологическая практика. Технологии переговорного процесса и разрешения конфликтов (Дж. Скотт, Гордон Боуэр, Х. Корнелиус, Ш.Фэйр, Г. Келман, Т. Крум). Типология переговоров: переговоры жесткие, мягкие, принципиальные. Гарвардский метод принципиальных переговоров Р.Фишера и У. Юри. Технологии эффективного общения как средство обеспечивающее взаимное понимание и взаимную эмпатию партнеров.

Вмешательство третьей стороны (посредничество) - индивида или группы, не имеющей прямого отношения к конфликту, арбитраж, обязательный арбитраж. Медиаторство как содействие третьей стороны двум другим в решении спорной проблемы и поиске соглашения. Методы медиации.

### **4.2 Практические занятия**

#### **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 1**

##### **История изучения конфликтов**

*Цель:* проанализировать особенности предмета психологии конфликта, выявить специфику формирования научного знания, решаемых проблем, задач и методов.

##### **ПЛАН**

1. Теоретические и социально-исторические предпосылки возникновения психологии конфликта.
2. Методологические основы психологии конфликта. Многообразие методов исследования в психологии конфликта
3. Эволюция конфликтологических взглядов в истории философии, социологии, психологии.
4. Современные проблемы развития психологии конфликта.
5. Отличительные черты «социологии конфликта» и «психологии конфликта».
6. Развитие психологии конфликта в России.
- 7.

#### **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 2**

##### **Психологические традиции изучения конфликтов**

*Цель:* проанализировать сущность внутриличностных и межличностных конфликтов, их причин, форм проявления.

##### **ПЛАН**

1. Проблема внутриличностного конфликта во взглядах З.Фрейда, К. Хорни.
2. Теория комплекса неполноценности А. Адлера.
3. Концепция «экзистенциальной дихотомии» Э. Фромма.
4. Теория психосоциального развития Э. Эриксона.
5. Мотивационные конфликты по К. Левину.
6. В.С. Мерлин: описание психологических конфликтов.
7. Сущность, классификация и особенности конфликтов «личность-группа».
8. Характеристики содержания межгруппового конфликта.
9. К. Левин о разрешении социальных конфликтов.

### **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 3**

#### **Характеристика конфликта как социально-психологического феномена**

*Цель:* выяснить основные признаки, структурные элементы и сформулировать условия возникновения конфликта

#### **ПЛАН**

1. Классификация конфликтов.
2. Определение основных структурных элементов конфликта. Интересы и позиции сторон и их соотношение.
3. Теория социальных отношений. Эксперименты Зимбардо Ф.
4. Типология конфликтных ситуаций. Параметры измерения интерперсональных отношений по М. Дойчу.
5. Этапы и фазы конфликта, соотношение фаз и этапов.
6. Картография конфликта.

### **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 4**

#### **Механизмы возникновения конфликтов**

*Цель:* проанализировать теории механизмов возникновения конфликтов, закрепить знания на примере решения ситуационных задач.

#### **ПЛАН**

1. Формулы А, Б, В возникновения конфликтов.
2. Социальная архитектура группы. Тематические области коммуникации.
3. Основные положения теории транзактного анализа. Поведенческие характеристики транзакций. Алгоритм транзактного анализа
4. Анализ ситуации методами «Инцендент», «Разыгрывание ролей».
5. Особенности семейных конфликтов, их классификация, причины, разрешение и предупреждение.
6. Позиционные, ресурсные и динамические конфликты в организации.
7. Специфика конфликтов в образовательных учреждениях.
8. Половозрастная специфика педагогических конфликтов.
9. Просмотр и анализ видео-кейса «*Организация обратной связи*» (ЗАО «Решение»: учебное видео, 2010)
10. Просмотр и анализ видео-кейса «*Правильное поведение в конфликтной ситуации*» (ЗАО «Решение»: учебное видео, 2010)

## **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 5**

### **Манипуляции в конфликте**

*Цель:* проанализировать типичные конфликтные модели поведения личности.

#### **ПЛАН**

1. Двухмерная модель поведения К. Томаса – Р. Киллмена. Характеристика основных моделей поведения.
2. Психологическое влияние в конфликте. Цивилизованное и нецивилизованное влияние.
3. Манипуляция как вызов к скрытой силовой борьбе. Социокультурные предпосылки манипулирования.
4. Механизмы манипулятивного воздействия.
5. Противостояние нападению и манипуляции.
6. Отработка техник противостояния манипуляции.
7. Просмотр и анализ видео-кейсов «Принцип Айкидо в разрешении конфликтов» ЗАО «Решение»: учебное видео, 2010).

## **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 6**

### **Управление конфликтом**

Практическое занятие «Управление конфликтом», завершающее курс «Введение в конфликтологию», рассчитан на 8 часов тренинговых занятий, позволяющих включить в процесс обучения имитационные, ролевые, интерактивные, игровые процедуры, максимально способствующие формированию конфликтной компетентности будущих психологов. Содержание занятий позволяет моделировать конфликтные ситуации, погружать участников практикума в игровую конфликтную ситуацию, организовывать рефлексию конфликта и игровых конфронтаций в группе, отрабатывать конструктивные формы поведения в игровых переговорных процедур. Таким образом, целью занятий является расширение репертуара поведения в конфликтных ситуациях, обеспечивающее автономное, осознанное принятие решений. Подробные методические рекомендации организации занятий с использованием тренинга изложены в методическом пособии:

#### ***Программа тренинга.***

##### ***Тема 1. Введение в технологию управления конфликтами***

*Цель:* Исследование актуальных личностных стратегий конфликтного поведения участников практикума

*Содержание:* принятие норм работы в режиме тренинга; актуализация личного опыта участия в конфликтных ситуациях; анализ фрустрирующих ситуаций, характерных для группы; диагностика стилей поведения в конфликте с помощью теста К.Томаса

##### ***Тема 2. Анализ конфликта***

*Цель:* развитие навыка анализа смоделированных конфликтных ситуаций

*Содержание:* дидактические ролевые игры «Оценка глубины конфликта», «Дилемма узников», «Поток» (Приложения 9.2.; 9.3.) . Анализ содержания игровых моделей и актуального поведения. Осознание личностных конфликтных установок: конкуренции, кооперации, индивидуализации, альтруизма, агрессии, проявляющихся в матричных играх. «Заземление» результатов.

##### ***Тема 3. Управление эмоциями***

*Цель:* изучение эмоциональных состояний, сопровождающих конфликтное поведение и

возможности управлять этими состояниями.

*Содержание:* Знакомство с основными положениями рационально-эмотивной теории А. Эллиса. Анализ пяти групп разрушающих переживаний; когнитивные механизмы разрушающих переживаний; диагностика и анализ иррациональных убеждений с помощью методики «Рационализация сознания» (Приложение 8.4.). Анализ паттернов «губительного» мышления, сформированного на основе родительских посланий. Управление состоянием через изменение мыслей и поведения; изменение эмоционального последствия ситуации. Освоение техник эмоциональной саморегуляции. Отработка в тренинговом режиме техник аргументации, контраргументации, информационного диалога. Алгоритм противостояния нападению и манипуляции; техники психологического самбо; техники ассертивного отказа.

#### **Тема 4. Технологии переговоров, посредничества**

*Цель:* изучение этапов переговорного процесса.

*Содержание:* Анализ способов поиска оптимального решения. Анализ позиций участников. Этапы проведения переговоров: содержание и инструменты каждого этапа; подготовка к переговорам; моделирование переговорного процесса в режиме тренинга. Видеосъемка и анализ поведения участников; «заземление» результатов. Просмотр и анализ видео-кейса «*Правильное поведение в конфликтных ситуациях*» (ЗАО «Решение»: учебное видео, 2010)

### **5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ**

Содержание дисциплины «Введение в психологию конфликта» имеет как теоретическое содержание, так и выраженную практическую направленность. Поэтому преподавание этого курса основывается на достижениях и передовом опыте практической психологии. В связи с этим изучение курса предполагает сочетание таких взаимодействующих форм занятий, как лекция, семинарское занятие, тренинговое занятие и самостоятельная работа с научно-практическими источниками. Все перечисленные виды учебной и самостоятельной работы реализуются с помощью современных образовательных технологий, в том числе с использованием активных (инновационных) методов обучения.

*Лекционный материал* должен иметь проблемный характер и отражать профиль подготовки слушателей. На лекциях излагаются основные теоретические положения по изучаемой теме. В процессе изложения всего лекционного материала по всем темам изучаемой дисциплины применяются информационно - коммуникационные технологии, а именно презентации и элементы видео-лекций, рекомендуемых научно-методическим журналом «Вестник практической психологии образования». Во время лекций поддерживается интерактивное взаимодействие со слушателями посредством полилога, анкет обратной связи, письменных заданий, визуализации слушателями проблем, обсуждаемых в процессе занятия. Таким образом, обучение слушателей организуется в интерактивном режиме. Интеракция — это «способность взаимодействовать или находиться в режиме беседы, диалога с чем-либо (например, с компьютером) или кем-либо (человеком)», а социальная интеракция - процесс, при котором индивиды в ходе коммуникации в группе своим поведением влияют на других индивидов, вызывая ответные реакции. К.Левин утверждал, что большинство эффективных изменений в

установках и поведении людей легче осуществляются в групповом, а не в индивидуальном контексте.

Термины «интерактивность», «интерактивное обучение», «интерактивные методы и методики обучения» описывают процесс обучения как общение, кооперацию, сотрудничество равноправных участников (С.М. Кашапов, А.П. Панфилова, Б.Ц.Бадмаев, Е.В.Коротаева, М.В.Кларин, Е.Л.Руднева).

К интерактивным относятся те обучающие и развивающие личность игровые технологии, которые построены на целенаправленной специально организованной групповой и межгрупповой деятельности, «обратной связи» между всеми ее участниками для достижения взаимопонимания и коррекции учебного и развивающего процесса, индивидуального стиля общения на основе рефлексивного анализа («здесь» и «сейчас»). Интерактивное обучение основано на собственном опыте участников занятий, их прямом взаимодействии с областью осваиваемого опыта. На игре или при анализе ситуаций не даются готовые знания, обучаемые побуждаются к самостоятельному поиску информации разнообразными игротехническими средствами.

В содержании программы используются следующие формы и методы интерактивного обучения:

*дискуссионные:* модерация, групповая дискуссия, разбор ситуаций из практики (кейс-стади), мозговой штурм;

*игровые:* имитационные и неимитационные, дидактические и творческие игры деловые (управленческие), ролевые, организационно-деятельностные игры;

*тренинговые* формы проведения занятий, которые могут включать в себя вышеперечисленные методы обучения и направленные на отработку в режиме супервизии социальных навыков успешной личности;

*экспресс-диагностика*, обсуждение ее результатов, правил формирования обратной связи.

Любая интерактивная технология предполагает физическую, социальную и познавательную активность обучаемых и каждая из них значима для достижения планируемых результатов в соответствии с поставленными игровыми, учебными и развивающими целями.

*Физическая активность* участников отвечает учебным целям изменения в физическом окружении и в пространственной среде, меняет образ действий (способы обучающей деятельности) партнеров по игровому взаимодействию, например:

- меняют рабочее место, пересаживаются, делают презентацию у доски, перед аудиторией, работают в малой группе, участвуют в дискуссии, говорят, пишут, слушают, создают, рисуют, выполняют те или иные физические действия для релаксации и т.д.

*Социальная активность* участников проявляется в том, что они инициируют отвечающее учебным и развивающим целям взаимодействие друг с другом, приемы и техники обмена информацией, способы общения с организатором игры, с экспертами, например: выбирают стратегии взаимодействия, задают вопросы, отвечают на вопросы, обмениваются мнениями, репликами, комментариями, выступают в роли «обучаемого», выступают в «игровой» роли, выступают в роли «эксперта» или «компетентного судьи» и т.д.

*Познавательная активность* участника проявляется в инициировании отвечающей учебным целям постановки вопросов, определении способов диагностики и анализа

материалов игры, изложении или презентации новых результатов, оказании влияния на содержание самой технологии обучения и организационного развития, например: обучаемые сами формулируют проблему и ее постановку, сами определяют способы решения проблемы, трудности, «тупика», сами находят решение проблемы, корректируют материалы, предлагаемые организатором игры, вносят поправки, дополнения, выступают как один из источников опыта, предлагают рекомендации, создают программу или проект и обосновывают его.

Для осуществления этих действий выделяется специальная территория, так называемое «игровое или коммуникативное поле». После многократного проигрывания эта территория становится знакомой для слушателей: параметры действий заданы, описаны роли и процедуры, сформулированы правила, определены начало и конец, возможные последствия.

Интерактивное обучение предполагает отличную от привычной логику образовательного процесса: не от теории к практике, а от формирования нового опыта к его теоретическому осмыслению через применение. Ярким примером такой последовательности является цикл обучения Д. Колба: опыт-анализ опыта-обобщение-применение.

Опыт и знания участников образовательного процесса служат источником их взаимообучения и взаимообогащения. Делясь своими знаниями и опытом деятельности, участники берут на себя часть обучающих функций преподавателя, что повышает их мотивацию и способствует большей продуктивности обучения.

Преимущественное использование интерактивного обучения обусловлено в первую очередь переходом от преимущественно регламентирующих, алгоритмизированных, программированных форм и методов организации дидактического процесса к развивающим, проблемным, исследовательским, поисковым, обеспечивающим рождение познавательных мотивов и интересов, условий для творчества в обучении.

Во-вторых, необходимостью практического решения проблемы мотивации обучаемых. Это достигается не только дидактическими методами и приемами, но и использованием эффективных форм общения, созданием комфортной, стимулирующей атмосферы, уважением к личности слушателя.

К особым, определяющим эффективность использования методов интерактивного обучения условиям, относятся создание благоприятного психологического климата в группе, организацию межличностного диалога, организацию коллективно-распределенной групповой учебной деятельности, управление и использование группой динамики, организацию сквозной и итоговой рефлексии занятия. Рефлексия (от позднелат. *reflexio* — обращение назад, отражение) — это «мыслительный (рациональный) процесс, направленный на анализ, понимание, осознание себя: собственных действий, поведения, речи, опыта, чувств, состояний, способностей, характера, отношений к себе других, своих задач, назначения» (Большой психологический словарь Рефлексия может быть *групповой* и проводится по поводу занятия в целом, отдельного этапа или эпизода, по поводу деятельности микрогруппы или же *индивидуальной* (анализ своего поведения, своих «приращений» и т.д.).

Рефлексия процесса образовательной деятельности и продукта (полученного результата) является одним из элементов обратной связи и помогает: каждому участнику — определить его личный уровень продвижения; группе — путем рефлексии улучшить

процесс повышения квалификации, сделать совместную деятельность более комфортной и продуктивной; команде преподавателей — лучше организовать собственную работу.

Подробные методические рекомендации организации занятий с использованием интерактивных методов изложены в методическом пособии:

*Интерактивные технологии в обучении и воспитании : метод. пособие / И. В. Плаксина; Владим. гос. ун-т им. А. Г. и Н. Г. Столетовых. – Владимир : Изд-во ВлГУ, 2014. – 163с. ISBN 978-5-9984-0479-5*

## **6. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ**

Текущий контроль успеваемости и качества подготовки студентов проводится в форме рейтинг-контроля (для получения необходимой информации о выполнении ими графика учебного процесса, оценки качества учебного материала, степени достижения поставленной цели обучения и стимулирования самостоятельной работы студентов).

Рейтинг-контроль осуществляется в соответствии с «Положением о рейтинговой системе комплексной оценки знаний студентов» ВлГУ от 27.05.2013 №75-Р.

Отдельно оцениваются личностные качества студента (аккуратность, исполнительность, инициативность). Дополнительно оцениваются посещаемость, активность студента на лекциях, своевременная сдача выполненных заданий.

Промежуточная аттестация студентов проводится в виде экзамена, который включает в себя устный ответ на два теоретических вопроса.

Фонды оценочных средств, включающие задания к самостоятельной работе, тесты, методы контроля (контрольно-измерительные материалы), включены в состав УМКД.

### **Рейтинг-контроль №1**

1. Изучение механизмов возникновения конфликта.
2. Внутриличностный конфликт как провокатор межличностного конфликта.
3. Технологии эффективного бесконфликтного общения.
4. Основные психологические концепции внутриличностных конфликтов.
5. Манипулятивные технологии и противостояние им.
6. Психотехника конфликта и конфликтологическая компетентность.
7. Познание людьми друг друга в конфликтной деятельности.
8. Психология спора. Уловки в споре и их нейтрализация.
9. Конфликт интерпретаций.
10. Диалог в практической психологии.
11. Эволюция сознания в разрешении глобальных конфликтов.
12. Теоретические принципы исследования межличностного конфликта в отечественно социальной психологии.
13. Парадоксы конфликтофобии.
14. Конфликтологический анализ криминогенных ситуаций
15. Г. Зиммель о конфликте современной культуры

16. Козер о функциях социального конфликта
17. А. Фрейд о механизмах защиты
18. Основные психологические теории конфликта в психоанализе
19. К. Хорни о невротической личности
20. К. Юнг о конфликтах детской души
21. Информационные войны
22. Э. Шостром о манипуляции
23. К. Левин о типах конфликтов
24. Лурия А.Р. Об экспериментальных конфликтах
25. Социологические традиции изучения конфликта
26. Социал-дарвинистские представления о конфликте
27. Игры, в которые играют люди (работы Э. Берна)
28. Применение власти при разрешении конфликтов по Х. Корнелиус и Ш. Фейр
29. Теория управленческой борьбы
30. Позиционная борьба
31. Феноменология манипуляций
32. Манипулятивная природа социума
33. Культурные предпосылки манипуляций
34. Деформации общения. Механизмы манипулятивного воздействия
35. Глобальные и региональные конфликты
36. Этнические конфликты

## **Рейтинг-контроль № 2**

### **Конфликтная ситуация 1.**

В оздоровительный лагерь мама привезла 2х дочерей 10 и 13 лет. При расселении по отрядам, мама попросила у воспитателя поместить обеих девочек в старший отряд. Оказалось, что старший отряд уже полностью укомплектован. Воспитатель предложила расселить девочек в разные отряды по возрасту или отправить обеих девочек в отряд, где средний возраст детей составляет 10 лет. Старшая из сестёр отказалась идти в этот отряд, а младшая не хочет быть в отряде без старшей сестры. Мама сказала, что заберёт детей из лагеря, если выход не будет найден.

### **Конфликтная ситуация 2.**

Директор фирмы «Атлант», Миронов Евгений Михайлович, вот уже «битый» час пылал от гнева: сегодня он подводил итоги работы первого квартала текущего года. И что же? Ситуация на рынке холодильников резко изменилась: покупательский спрос упал, и на складах фирмы скопилось большое количество непроданных холодильников.

-Это Вы виноваты! – кричал директор на своего заместителя, коммерческого директора Петрова Ивана Ивановича. – Разве Вы не понимаете, что медлить нельзя?! Склады затоварены, холодильники не проданы, прибыли нет. А чем платить зарплату работникам? Чем, я Вас спрашиваю?! Может быть мне заплатить людям, взяв деньги из Вашего кармана? Вы как коммерческий директор разве не должны изучать конъюнктуру рынка? Разве не Ваша обязанность предупреждать обо всех переменах, происходящих на рынке, руководство фирмы? Красный от обиды на директора Петров поднялся со своего места и сразу же пошел в наступление:

-Я знаю свои обязанности и до сих пор выполнял их хорошо. И Вы, Евгений Михайлович, прекрасно об этом знаете. И в данной ситуации моей вины нет. Ведь уже в



январе у меня появилась тревога по поводу реализации холодильников. И поэтому я дал устное указание Владимиру Петровичу Сидорову определить конъюнктуру рынка на февраль и март. Это, между прочим, Сидоров является начальником отдела службы маркетинга. И это в его обязанности входит изучение положения на рынке. Это он должен доложить, кто, сколько, почему и когда продает и покупает товаров. И как меняется ситуация на рынке товаров и услуг. Вот пусть и выполняет свои обязанности лучше. А я свое дело сделал так, как надо.

-Что?! – подскочил на своем месте Сидоров, - Вы мне давали устное указание? Да я об этом впервые слышу! Не тактичный Вы человек, Иван Иванович. Вы думаете, что если я молчу, так на меня можно любые неприятности свалить? Вы как коммерческий директор не продали холодильники, а я виноват? Ну, уж дудки! Я за Вас отвечать не согласен.

### **Конфликтная ситуация 3.**

Николай и Иван работают системными администраторами. Николай заболел и попросил Ивана поработать в его смену, объяснив, что у него высокая температура. Иван одну смену поработал один, а в следующий раз не пошел, т.к. посчитал, что на работу должен уже выйти Николай. А Николай тем временем все еще температурил. В итоге, на работу никто не ходил в течение 2х смен Николая. Инспектор по кадрам вызвала специалистов «на ковер». Только там специалисты выяснили, что никто на работу не ходил. На вопрос инспектора по кадрам, почему никто не ходил на работу, Иван ответил, что была очередь Николая. В свою очередь Николай настаивал на своей версии: я болею, с кровати не встаю, у меня высокая температура, постельный режим, и вы хотите, чтобы я пришел администрировать Linux-сервер?! Иван тем же тоном: «А почему ты не сказал, что еще болеешь?! Почему не сказал, чтоб еще 2 дня я один работал?!» Реакция Николая: «А почему бы тебе не спросить у меня, выздоровел ли я, выйду ли я на работу?» Иван: «А почему я должен спрашивать?»

В итоге каждый участник конфликта остался при своем мнении: мы оба виноваты, но моя вина меньшая. После объяснения с инспектором по кадрам, или, если точнее, выяснения отношений между собой пошли и разобрали завал электронных писем от недовольных пользователей сервера.

### **Конфликтная ситуация 4.**

Урок в 8-м классе. Проверя домашнее задание, учительница трижды вызывает одного ученика. Все три раза мальчик отвечал молчанием, хотя обычно по этому предмету хорошо успевал. В результате «двойка» в журнале. На следующем уроке опрос вновь начался с него. И когда он опять не стал отвечать, учительница удалила его с урока. Та же история повторилась на следующих двух занятиях, потом последовали прогулы и вызов родителей в школу. Но родители выразили учительнице недоверие за то, что не сумела найти подход к их сыну. А та, в свою очередь, высказала претензии им - родителям, не уделяющим, по ее мнению, должного внимания сыну и его школьным делам. Разговор продолжился в кабинете директора.

### **Конфликтная ситуация 5.**

Екатерина является государственной служащей, стаж работы около 20 лет, состоит в браке, двое детей. На работе объявили конкурс с целью выявления кандидата на более высокий пост. Екатерина решила попробовать свои силы, поскольку считает имеющийся опыт работы и полученные навыки хорошим подспорьем для получения этой должности. Однако вместе с ней еще одна коллега, работающая с ней в одном отделе, подала документы с заявкой на участие в этом конкурсе. В результате прохождения конкурсных

испытаний Екатерина все-таки была признана наиболее подходящей кандидатурой, при этом ее коллегу делегировали в другой кабинет, а к Екатерине в напарники посадили нового сотрудника. Затем последовали многочисленные истерики второй стороны (проигравшей конкурсу), клевета на Екатерину начальству и даже нелестные пожелания в адрес ее семьи (нездоровье детей, потерю мужа и распада семьи). Екатерина не поддается на едкие замечания коллеги и продолжает исполнять свои служебные обязанности, однако ее тревожит нездоровый психологический климат в коллективе, есть желание разрядить обстановку и наладить отношения с коллегой.

### **Рейтинг-контроль № 3**

Выберите вариант правильного ответа в каждом из вопросов.

#### **1. Конфликт — это:**

- а) борьба мнений;
- б) спор, дискуссия по острой проблеме;
- в) противоборство на основе столкновения противоположно направленных мотивов или суждений;
- г) соперничество, направленное на достижение победы в споре
- д) столкновение противоположных позиций.

#### **2. Противоборство — это:**

- а) открытое высказывание несогласия по какому-либо вопросу
- б) столкновение интересов;
- в) нанесение взаимного ущерба;
- г) борьба мнений;
- д) соперничество по поводу какого-либо предмета.

#### **3. Необходимыми и достаточными условиями возникновения конфликта между субъектами социального взаимодействия являются:**

- а) наличие у них противоположных суждений или мотивов и желание хотя бы одного из них одержать победу над другим;
- б) наличие у них противоположно направленных мотивов или суждений, а также состояние противоборства между ними;
- в) наличие у них противоположных позиций и активные действия обеих сторон по достижению своих позиций;
- г) наличие у них противоположно направленных мотивов и открытые заявления о своих требованиях;
- д) наличие противоположных интересов у каждого из них и отсутствие возможностей по их реализации.

#### **4. Конфликтная ситуация — это:**

- а) случайные столкновения интересов субъектов социального взаимодействия;
- б) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для противоборства между ними;
- в) процесс противоборства между субъектами социального взаимодействия, направленный на выяснение отношений

#### **5. Причина конфликта — это:**

- а) противоположные мотивы субъектов социального взаимодействия
- б) стечение обстоятельств, которые проявляют конфликт;

- в) явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия вызывают его;
- г) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними;
- д) то, из-за чего возникает конфликт.

**6. То, из-за чего возникает конфликт — это:**

- а) мотивы конфликта;
- б) позиции конфликтующих сторон;
- в) предмет конфликта;
- г) стороны конфликта;
- д) образ конфликтной ситуации.

**7. Образ конфликтной ситуации — это:**

- а) то, из-за чего возникает конфликт;
- б) субъективное отражение в сознании субъектов конфликтного взаимодействия предмета конфликта;
- в) истинные внутренние побудительные силы, подталкивающие субъекта социального взаимодействия к конфликту;
- г) то, о чем заявляют друг другу конфликтующие стороны;
- д) субъективное отражение в сознании субъектов конфликтного взаимодействия целей конфликта.

**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) то, из-за чего возникает конфликт;
- д) необходимое условие конфликта.

**9. Стороны конфликта — это:**

- а) субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта или поддерживающие (явно или неявно) конфликтующих;
- б) только субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта;
- в) конкретные личности, находящиеся в состоянии конфликта
- г) субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта, и посредник (медиатор);
- д) конфликтующие стороны в переговорном процессе по разрешению конфликта.

**10. К какому виду относится конфликт, который характеризуется тем, что в нем сталкиваются две личности, в основе его лежат объективные противоречия и он способствует развитию соответствующей социальной системы?**

- а) межличностному бурному и быстротекущему;
- б) межличностному, конструктивному;
- в) межличностному, экономическому;
- г) острому и длительному;
- д) деструктивному

**11. 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;
- д) поведенческие реакции личности в конфликте.

**12. Определите тип конфликта в следующей ситуации: «В общественном транспорте один пассажир нечаянно толкнул другого, не извинившись за причиненное неудобство. Второй пассажир в ответ на толчок нагрубил первому пассажиру... В конечном итоге между ними возникла драка...»:**

- а) тип Б; б) тип В; в) тип А; г) тип Б и В; д) тип А и Б.

**13. Определите тип конфликта в следующей ситуации: «Начальник принял на работу сотрудника в одно из подразделений, не согласовав этот вопрос с руководителем данного подразделения и без соответствующей проверки его профессиональной подготовки. Вскоре обнаружилось, что вновь принятый сотрудник оказался не способным выполнять обязанности по должности... Руководитель подразделения в служебной записке докладывает о профессиональной непригодности новичка и требует его увольнения. Между начальником и руководителем подразделения возник конфликт...»:**

- а) тип А; б) тип Б; в) тип В; г) тип В и Б; д) тип А, Б и В.

**14. К какому типу конфликтогенов относятся следующие действия: «Приказание, угроза, замечание, критика, обвинение, насмешка»?**

- а) снисходительное отношение;
- б) негативное отношение;
- в) менторские отношения;
- г) нарушение этики;
- д) нечестность и неискренность.

**15. Кто из нижеперечисленных ученых разработал модель применения власти по разрешению конфликта:**

- а) К. Томас и Р. Киллмен;
- б) Х. Корнелиус и Ш. Фейр;
- в) Д. Скотт и Ч. Ликсон;
- г) М. Дойч и Д. Скотт;
- д) Р. Фишер и У. Юри.

**16. Предпосылками разрешения конфликта являются:**

- а) достаточная зрелость конфликта, потребность субъектов конфликта в его разрешении, наличие необходимых ресурсов и средств для разрешения конфликта.
- б) достаточная зрелость конфликта, высокий авторитет одной из конфликтующих сторон;
- в) наличие необходимых ресурсов и средств для разрешения конфликта, потребность субъектов конфликта в его разрешении, коллективная форма деятельности;
- г) высокий авторитет одной из конфликтующих сторон, коллективная форма деятельности, лидерство в группе

**17. Основными моделями поведения личности в конфликте являются:**

- а) конструктивная, рациональная, деструктивная;
- б) компромисс, борьба, сотрудничество;
- в) рациональная, иррациональная, конформистская;
- г) конструктивная, деструктивная, конформистская;
- д) борьба, уступка, компромисс.

**18. Кто из нижеперечисленных 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;
- д) Р. Фишер и У. Юри.

**19. Сколько стратегий поведения личности в конфликте выделяется в двухмерной модели:**

- а) 2; б) 3; в) 4; г) 5.

**20. Какое из сочетаний приводимых понятий имеет отношение к стратегиям поведения в конфликте:**

- а) компромисс, критика, борьба;
- б) уступка, уход, сотрудничество;
- в) борьба, уход, убеждение;
- г) сотрудничество, консенсус, уступка;
- д) соглашение, сотрудничество, убеждение.

**21. Какие поведенческие характеристики присущи конструктивной модели поведения в конфликтном взаимодействии:**

- а) стремится уладить конфликт, проявляет выдержку и самообладание, уходит от острых вопросов;
- б) доброжелательно относится к сопернику; стремится уладить конфликт; ведет себя открыто и искренне;
- в) стремится к победе в конфликте, отличается выдержкой и самообладанием, непоследователен в оценках и суждениях

**22. 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;
- д) К. Левину.

**23. Кому из ученых принадлежит разработка теории «мотивационных конфликтов»?**

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

**24. Эквивалентный внутриличностный конфликт — это:**

- а) конфликт, связанный с выбором между двумя в равной мере непривлекательными объектами;
- б) конфликт, связанный с выбором 2 или более в равной степени привлекательных и взаимоисключающих объекта;
- в) конфликт, связанный с выбором объекта, в котором одновременно присутствуют привлекательная и непривлекательная стороны;

- г) конфликт связанный с ситуацией, когда ожидаемый результат решения какой-либо задачи личностью не получает одобрения в обществе, коллективе или семье;
- д) конфликт, связанный с сочетанием в равной мере во внутреннем мире личности склонности к экстраверсии—интроверсии.

**25. Амбивалентный внутриличностный конфликт — это:**

- а) конфликт, связанный с выбором между двумя в равной мере непривлекательными объектами;
- б) конфликт, связанный с выбором 2 или более в равной степени привлекательных и взаимоисключающих объекта;
- в) конфликт связанный с выбором объекта, в котором одновременно присутствуют привлекательная и непривлекательная стороны;
- г) конфликт связанный с ситуацией, когда ожидаемый результат решения какой-либо задачи личностью не получает одобрения в обществе, коллективе или семье;
- д) конфликт, связанный с сочетанием в равной мере во внутреннем мире личности склонности к экстраверсии—интроверсии.

**26. Витальный внутриличностный конфликт — это:**

- а) конфликт, связанный с выбором между двумя в равной мере непривлекательными объектами;
- б) конфликт, связанный с выбором 2 или более в равной степени привлекательных и взаимоисключающих объекта;
- в) конфликт связанный с выбором объекта, в котором одновременно присутствуют привлекательная и непривлекательная стороны;
- г) конфликт связанный с ситуацией, когда ожидаемый результат решения какой-либо задачи личностью не получает одобрения в обществе, коллективе или семье
- д) конфликт, связанный с сочетанием в равной мере во внутреннем мире личности склонности к экстраверсии—интроверсии.

**27. Формами проявления внутриличностных конфликтов являются:**

- а) неврастения, эйфория, сублимация, идеализация, номадизм, рационализация;
- б) неврастения, эйфория, регрессия, проекция, номадизм, рационализация;
- в) неврастения, эйфория, идеализация, проекция, рационализация, вытеснение;
- г) неврастения, эйфория, регрессия, проекция, номадизм, переориентация;
- д) компромисс, уход, переориентация, сублимация, вытеснение;

Ответы: 1-в, 2-б, 3-а, 4-б, 5-в, 6-в, 7-д, 8-а, 9-б, 10-в, 11-а, 12-д, 13-б, 14-б, 15,а, 16-в, 17-г, 18-а, 19-б, 20-б, 21-а, 22-д, 23-б, 24-в,25-в, 26-г, 27-б.

**Тематическое планирование самостоятельной работы**

**1. Предмет, методы, задачи и место конфликтологии в системе психологических наук. Культурно- исторические основы конфликтологии**

Задания для самостоятельной работы: опрос, анализ реферативных работ, аннотаций. проверка конспект-схем

**2. Психологические традиции изучения конфликта**

Задания для самостоятельной работы: презентации, проверка конспект-схем, аннотаций

**3. Структурные элементы конфликта**

Задания для самостоятельной работы: опрос, анализ реферативных работ, обсуждение результатов анализа видео- кейсов

**4. Причины возникновения конфликта. Стратегии поведения в конфликте**

Задания для самостоятельной работы: опрос, анализ реферативных работ, обсуждение

результатов анализа видео- кейсов, проверка конспект-схем

### **5. Манипуляции в конфликте. Коммуникативная компетентность как стратегия преодоления манипуляций**

Задания для самостоятельной работы: обсуждение результатов анализа видео- кейсов

### **6. Управление конфликтом. Функции, задачи, технологии посредничества и модерации**

Задания для самостоятельной работы: выполнение тестов, презентаций, обсуждение результатов анализа видео- кейсов

### **Вопросы к экзамену**

- 1.История становления представлений о конфликте
- 2.Современные концепции конфликта
- 3.Понятие конфликта, способы описания конфликта
- 4.Структурные элементы и характеристики конфликта
- 5.Технологии разрешения конфликтов
- 6.Основные источники и причины конфликтов
- 7.Различные типы конфликтных личностей
- 8.Психодинамические традиции описания конфликтов
- 9.Изучение конфликтов в рамках бихевиоризма
- 10.Восприятие конфликтной ситуации и типы конфликта
- 11.Различные классификации конфликтов.
- 12.Организационные конфликты.
- 13.Межгрупповые конфликты.
- 14.Межличностные конфликты.
- 15.Внутриличностные конфликты.
- 16.Психологические особенности семейных конфликтов
- 17.Стили поведения в конфликтной ситуации.
- 18.Противоборство и сотрудничество в конфликте
- 19.Манипуляции в конфликте. Манипулятивные технологии
- 20.Защиты и противостояние манипуляции.
- 21.Управление конфликтом.
- 22.Основные технологии переговоров.
- 23.Предпосылки манипуляций.
- 24.Управление эмоциями в конфликте. Идеи А. Эллиса в разрешении конфликта
- 25.Педагогические конфликты
- 26.Этнические конфликты
- 27.Основные положения теории трансактного анализа. Манипуляции и конфликт в трансактном анализе.
- 28.Исследование причин конфликтов на предприятии
- 29.Конфликты в школьном возрасте: их предупреждение и преодоление
- 30.Деятельность руководителя в конфликтных ситуациях
- 31.Предупреждение конфликтов.
- 32.Методы изучения предпочитаемых стилей конфликтного поведения в коллективе
- 33.Возможности социально-психологического тренинга в овладении конфликтологической компетентностью.
- 34.Структура конфликтологической компетентности.

35. Развитие коммуникативной компетентности как условие сотрудничества в совместной.  
36. Профессиональная подготовка кадров в области конфликтологии.

## **7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **а) основная литература**

1. **Конфликтология** А.М. Руденко, С.И. Самыгин. - Ростов н/Д : Феникс, 2013. - (Высшее образование) [Электронный ресурс]. URL: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785222210468.html> (содержится в эл. базе ВлГУ)
2. **Конфликтология** / Зеленков М. Ю. - М.: Дашков и К, 2013. - [Электронный ресурс]. URL: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785394019180.html> (содержится в эл. базе ВлГУ)
3. **Конфликтология: учебное пособие для бакалавров** / отв. ред. А.Я. Гуськов. - М. : Проспект, 2013. - [Электронный ресурс]. URL: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785392101283.html> (содержится в эл. базе ВлГУ)

### **б) дополнительная литература**

1. **Общая конфликтология**/ Шарков Ф. И. - М.: Дашков и К, 2015. - [Электронный ресурс]. URL: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785394024023.html> (содержится в эл. базе ВлГУ)
2. **Конфликтология в социальной работе** / Сорокина Е.Г. - М. : Дашков и К, 2014. - [Электронный ресурс]. URL: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785394020537.html> (содержится в эл. базе ВлГУ)
3. **Цветков В.Л. Психология конфликта. От теории к практике** [Электронный ресурс]: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности «Юриспруденция»/ Цветков В.Л.— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015.— 183 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52550>. (содержится в эл. базе ВлГУ)

### **Интернет-ресурсы.**

1. <http://www.studentlibrary.ru/>
2. <http://znanium.com/>
3. <http://elibrary.ru/defaultx.asp>
4. <http://www.iprbookshop.ru/>
5. <http://www.diss.rsl.ru/>
6. <http://polpred.com/news>

## **8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

Кафедра общей и педагогической психологии имеет две мультимедийные аудитории, оборудованные мультимедийными проекторами, экранами, видеокамерой и акустическими системами, а также тренинговый зал. Для контроля освоения студентами лекционного материала разработаны тестовые задания, которые представлены также в виде раздаточного материала.

По дисциплине «Психология конфликта» на кафедре имеются следующие учебные видеофильмы:



1. Аудио и видеозаписи лекций Л.А. Петровской, Д.А. Леонтьева, Ф. Зимбардо, К. Маслак.

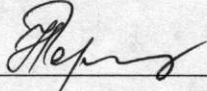
2. Комплект видео-кейсов, производства ЗАО «Решение: учебное видео», серия «Навыки эффективной работы».

За кафедрой ОиПП закреплены **шесть учебных аудиторий:**

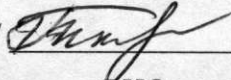
- ауд. 120-3 – 70,2 м<sup>2</sup> на 42 посадочных мест, переносной мультимедийный комплекс (ноутбук + мультимедийный проектор);
- ауд. 121-3 – 35 м<sup>2</sup> на 28 посадочных мест, переносной мультимедийный комплекс (ноутбук + мультимедийный проектор);
- ауд. 401-3 – 71,6 м<sup>2</sup> на 56 посадочных мест, оборудованная мультимедийным проектором Panasonic PT-L735E и интерактивной доской;
- ауд. 402-б-3 – 32,4 м<sup>2</sup> на 22 посадочных места, переносной мультимедийный комплекс (ноутбук + мультимедийный проектор);
- ауд. 513-3 – 54,1 м<sup>2</sup> на 50 посадочных мест, переносной мультимедийный комплекс (ноутбук + мультимедийный проектор);
- ауд. 526-3 – 36,2 м<sup>2</sup> на 16 посадочных мест за компьютерами и 16 аудиторных посадочных мест. Оборудована компьютерами на базе процессора Athlon X2 4000+ и широкоформатным телевизором Samsung 40" для демонстрации видео- и электронных пособий, учебных фильмов и иных наглядных материалов

Рабочая программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО 37.03.01 Психология (квалификация (степень) "бакалавр") (утв. приказом Министерства образования и науки РФ от 07.08.2014 N 946)


Программу составил к.психол.н.,  
доцент кафедры  
общей и педагогической психологии

  
Чернышева Н.С.  
(ФИО, подпись)

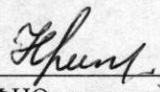
Рецензент  
(представитель работодателя)  
Клинический психолог ВОПБ №1 г.  
Владимира, судмедэксперт

Крылова Т.А. /   
(место работы, должность, ФИО, подпись)

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры  
Протокол № 5/1 от 02.02.2015 года

Заведующий кафедрой ОиПП, к.психол.н., доцент   
Морозова О.В.  
(ФИО, подпись)

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно-методической комиссии  
направления 37.03.01 Психология  
Протокол № 5-а от 03.02.2015 года


Председатель комиссии  
Директор ГумИ, д.ист.н., профессор   
Петровичева Е.М.  
(ФИО, подпись)



**ЛИСТ ПЕРЕУТВЕРЖДЕНИЯ  
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

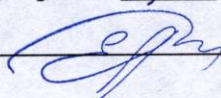
Рабочая программа одобрена на 2015-2016 учебный год

Протокол заседания кафедры № 1/1 от 01.09.2016 года

Заведующий кафедрой  к.п.н., доцент Мерозова О.В.


Рабочая программа одобрена на 2016-2017 учебный год

Протокол заседания кафедры № 2/1 от 01.09.2016 года

Заведующий кафедрой  к.п.н., доцент Теркина Е.В.

Рабочая программа одобрена на 2017-2018 учебный год

Протокол заседания кафедры № 2 от 06.09.2017 года

Заведующий кафедрой  к.п.н., доцент Теркина Е.В.