

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Абдрахманов Данияр Мавляирович
Должность: ректор ГБОУ ВО «БашГУ»
Дата подписания: 09.06.2025 10:51:38
Уникальный программный идентификатор:
6caf317d71a2c7d2f749ed2578795b666901352dd

Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Башкирская академия государственной службы и управления
при Главе Республики Башкортостан»

Кафедра менеджмента и социальной психологии

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.01 Психология конфликта и медиация

Уровень высшего образования

БАКАЛАВРИАТ

Направление подготовки
37.03.01 Психология

Направленность Организационная психология

Квалификация

Бакалавр

Форма обучения

Очно - заочная

Уфа 2021

Рабочая программа дисциплины Б1.В.01 Психология конфликта и медитация
/сост.Н.А. Биктимирова - Уфа: ГБОУ ВО «БАГСУ», 2021 год

Рабочая программа предназначена для обучающихся очно-заочной
формы обучения по направлению подготовки 37.03.01 Психология

РЕКОМЕНДОВАНА заседанием кафедры менеджмента и социальной
психологии протокол № 3 от " 29 " января 2021 г.

Заведующий кафедрой менеджмента
и социальной психологии _____ А.Р. Кудашев

Руководитель ОПОП _____ А.Р. Кудашев

@ Кудашев А.Р., 2021 год
@ ГБОУ ВО «БАГСУ», 2021 год

Содержание

1 Цели и задачи освоения дисциплины.....	4
2 Требования к результатам обучения по дисциплине.....	5
3 Структура и содержание дисциплины.....	6
3.1 Структура дисциплины.....	7
3.2 Содержание разделов дисциплины	9
3.3 Практические занятия (семинары).....	9
4 Учебно-методическое обеспечение дисциплины.....	10
4.1 Основная литература.....	12
4.2 Дополнительная литература.....	12
4.3 Периодические издания.....	12
4.4 Интернет-ресурсы.....	12
4.5 Методические указания к практическим занятиям (семинарам).....	13
5 Материально-техническое обеспечение дисциплины.....	15

1 Цели и задачи освоения дисциплины

Цель (цели) освоения дисциплины:

Целью дисциплины «Психология конфликта и медиация» является формирование у обучающихся научно-теоретических представлений в области структуры конфликта, причин его возникновения, а также овладение практическими навыками медиация, регулирования конфликтных ситуаций.

Задачами изучения дисциплины являются:

изучение теоретических основ отечественного и зарубежного подхода к описанию конфликта;

обучение процедурам систематизации и сравнительного анализа концепций, подходов и взглядов на природу конфликта;

освоение навыков анализа конфликтных ситуаций и управления конфликтов в группе;

- формирования навыка организации тренинговых занятий по развитию коммуникативной компетентности и конструктивного поведения в конфликтной ситуации.

2 Требования к результатам обучения по дисциплине (*learning outcomes*)

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих результатов обучения:

Код компетенции	Содержание компетенции (или её части)	Индикаторы компетенций	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций
ПК-1	Владеет различными методами и инструментами для обеспечения формирования и развития взаимоотношений, урегулирования конфликтов, оценки состояния здоровья и благополучия, а так же профилактики профессионального выгорания подразделения организации	ПК – 1.1 Формирует продуктивные взаимоотношения среди сотрудников; ПК – 1.2 Развивает конструктивные взаимоотношения внутри коллектива структурного подразделения	1. Знать: Низкий уровень: Обладает общими знаниями о конфликтах, но затрудняется в понимании теоретических основ. Знает отдельные термины, но не может их использовать для объяснения сложных явлений. Имеет поверхностное представление об истории развития психологии конфликта. Не может назвать основные теории, классификации и методы. Средний уровень: Знает основные понятия, теории и классификации конфликтов. Имеет представление об истории становления и современных проблемах психологии конфликта. Знает основные методы исследования конфликтных ситуаций и основные технологии психологического воздействия. Может кратко описать основные теории поведения личности в конфликте. Высокий уровень: Имеет глубокое и системное знание истории становления, современных проблем и тенденций развития психологии конфликта. Свободно владеет терминологией и может использовать ее для анализа сложных ситуаций. Критически оценивает различные теории поведения личности в конфликте, классификации и типологии конфликтов. Знает и может обоснованно применять методы исследования конфликтных ситуаций, выбирать и адаптировать технологии психологического воздействия, а также понимает теоретические подходы к управлению конфликтами. 2. Уметь: Низкий уровень: Затрудняется в анализе конфликтных ситуаций, не может выделить ключевые элементы. Не может выявлять специфику психического функционирования человека в конфликте. Не умеет диагностировать стратегии поведения в конфликте. Не знает, как применять приемы психологического воздействия. Средний уровень: Может анализировать конфликтные ситуации, выделяя этапы, предмет, условия, мотивы и образы. Может выявлять некоторые особенности психического функционирования человека в конфликте, учитывая общие факторы риска и

			возрастные особенности. Умеет диагностировать стратегии поведения личности в конфликте с использованием стандартных методик. Имеет представление о приемах психологического воздействия и оказания помощи, но не всегда уверен в их применении. Высокий уровень: Профессионально анализирует сложные конфликтные ситуации, учитывая все факторы и перспективы участников, используя различные методики и подходы. Умеет выявлять специфику психического функционирования человека в конфликте, учитывая возрастные, личностные, социальные и культурные особенности. Свободно диагностирует стратегии поведения личности в конфликте, применяя различные инструменты и методы, адаптируя их к конкретной ситуации. Эффективно применяет приемы комплексного профессионального воздействия на личность с целью гармонизации психического функционирования, оказывает психологическую помощь в различных жизненных ситуациях. 3. Владеть: Низкий уровень: Не владеет навыками конструктивного взаимодействия. Не имеет навыков саморегуляции. Не умеет организовывать процесс разрешения конфликтов. Средний уровень: Владеет базовыми навыками конструктивного взаимодействия в переговорном процессе (активное слушание, задавание вопросов, выражение своих чувств). Владеет техниками эмоциональной саморегуляции (дыхательные упражнения, визуализация). Имеет представление о этапах организации процесса разрешения конфликта и роли посредника. Высокий уровень: Свободно владеет широким спектром навыков конструктивного взаимодействия в переговорном процессе (аргументация, убеждение, управление эмоциями, нахождение компромиссов). Эффективно управляет своими эмоциями и эмоциями других людей в конфликтных ситуациях. Умеет организовывать процесс разрешения конфликта и выступать в роли посредника, используя различные стратегии и методы, достигая взаимовыгодных решений.
--	--	--	---

3 Структура и содержание дисциплины

3.1 Структура дисциплины

3.1.1 Очно-заочная форма обучения

Общая трудоемкость дисциплины составляет 5 зачетных единиц (180 академических часов).

Вид работы	Трудоемкость, академических часов	
	Семестр 4	всего
Общая трудоёмкость	180	180
Контактная работа:	80	80
Лекции (Л)	38	38
Практические занятия (ПЗ)	42	42
Самостоятельная работа:	64	64
- самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий);	16	16
- темы для самостоятельного изучения (2-6)	16	16
- подготовка к практическим занятиям;	16	16
- подготовка к рубежному контролю.	16	16
Вид итогового контроля (экзамен)	экзамен	экзамен

Разделы дисциплины, изучаемые в 4 семестре

№ темы	Наименование темы	Количество часов			
		всего	аудиторная работа		внеауд. работа
			Л	ПЗ	
1	Предмет, методы, задачи и место психологии конфликта в системе психологических наук. Культурно-исторические основы психологии конфликта.	34	8	10	16
2	Психологические традиции изучения конфликта	38	10	12	16
3	Структурные элементы конфликта	36	10	10	16
4	Причины возникновения конфликта. Стратегии поведения в конфликте.	36	10	10	16
5	Экзамен	36			
	Итого:	180	38	42	64

3.2 Содержание разделов дисциплины

Тема 1. Предмет, методы, задачи и место психологии конфликта в системе психологических наук. Культурно-исторические основы психологии конфликта.

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).

Тема 2. Психологические традиции изучения конфликта

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

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. Социальнопсихологические 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.

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.

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.

3.2.1 Практические занятия (семинары)

Очно-заочная форма обучения

№ занятия	№ темы	Тема практического занятия	К о л - в о часов
1	1	Предмет, методы, задачи и место психологии конфликта в системе психологических наук. Культурно-исторические основы психологии конфликта.	2
2	1	“Конфликт: проклятие или возможность? Эволюция представлений о конфликте в истории философии и психологии.” (Обсуждение различных философских и психологических взглядов на природу и значение конфликта, от древности до современности. Анализ конструктивных и деструктивных функций конфликта в различных контекстах).	2
3-4	1	“Конструктивное разрешение конфликтов: от теории к практике.” (Обучение техникам конструктивного разрешения конфликтов (активное слушание, эмпатия, переговоры, медиация). Отработка навыков эффективной коммуникации в конфликтных ситуациях).	4
5	1	“Диагностика конфликта: выявление причин, динамики и возможных последствий.” (Использование различных методов диагностики конфликта (наблюдение, интервью, анкетирование, анализ документов). Анализ конкретных конфликтных ситуаций и разработка рекомендаций по их разрешению).	2
6	2	Психодинамический взгляд на конфликт: внутренние противоречия как источник внешних столкновений. (Обсуждение психодинамических теорий конфликта, акцент на ролях влечений, амбивалентности, и значимых отношений в формировании конфликтного поведения).	2
7	2	От фрустрации к агрессии: бихевиористские и социально-психологические подходы к пониманию конфликта. (Анализ бихевиористских концепций агрессии и фрустрации, а также социально-психологических теорий, рассматривающих конфликт как результат конкуренции и дефицита ресурсов).	2
8	2	Гуманистический подход к конфликту:	2

		столкновение с экзистенциальными данностями как источник тревоги и противостояния. (Обсуждение гуманистических концепций, рассматривающих конфликт как результат столкновения личности с неизбежными аспектами человеческого существования, такими как смерть, свобода, изоляция и бессмысленность).	
9	2	Кооперация vs. Конкуренция: стратегии построения эффективных отношений в конфликтных ситуациях. (Обучение техникам эффективного взаимодействия в конкурентных и кооперативных ситуациях, развитие навыков достижения взаимовыгодных решений).	2
10-11	2	Управление гневом и агрессией: техники саморегуляции и конструктивного выражения эмоций. (Освоение практических приемов управления гневом и агрессией, развитие навыков конструктивного выражения эмоций и предотвращения эскалации конфликта).	4
12	3	Динамика конфликта: Стадии развития, регуляторы и стратегии поведения. (Изучение стадий развития конфликта (латентная, эскалация, пик, деэскалация, разрешение). Анализ регуляторов, определяющих переход от одной стадии к другой. Обсуждение различных стратегий и тактик поведения в конфликте).	2
13-14	3	“Управление динамикой конфликта”: Техники деэскалации и перевода конфликта в конструктивное русло. (Освоение практических приемов снижения напряжения, установления контакта и перевода конфликта в режим конструктивных переговоров. Отработка навыков активного слушания, эмпатии и аргументации).	4
15-16	3	“Анализ кейсов”: Разбор реальных конфликтных ситуаций с применением структурного и динамического подходов. (Разбор конкретных конфликтных ситуаций из различных сфер (межличностные отношения, бизнес, политика) с использованием изученных теоретических моделей и концепций).	4
17	44	Конфликтные личности: типология и особенности поведения. (Рассмотрение различных типов “конфликтных личностей” (агрессивный, авторитарный, обидчивый, тревожный и др.). Анализ поведенческих паттернов, предрасполагающих к деструктивным конфликтам и создание “портрета” каждого типа).	2
18-19	4	“Управление эмоциями в конфликте”: саморегуляция и конструктивное выражение	4

		чувств. (Практические упражнения, направленные на развитие навыков осознания и управления своими эмоциями в конфликтных ситуациях, а также конструктивного выражения чувств без агрессии и обвинений).	
20-21	4	“Разработка профилактических мер”: создание плана действий по предотвращению конфликтов в организации/группе. (Практическая работа по разработке конкретных мер, направленных на устранение объективных и субъективных причин конфликтов в организации или группе).	4
		Итого:	42

3.3 Курсовой проект (курсовая работа)

Курсовой проект (курсовая работа) по дисциплине не предусмотрена учебным планом.

4 Учебно-методическое обеспечение дисциплины

4.1 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, 2021. — 150 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05670-9. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/473679>

4.2 Дополнительная литература

1.Кашапов, М. М. Психология конфликта: учебник и практикум для вузов / М. М. Кашапов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. —206 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07133-7. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/471150> (дата обращения: 26.10.2021).

2. Каменская, В. Г. Психология конфликта. Психологическая защита и мотивации в структуре конфликта: учебное пособие для вузов / В. Г. Каменская. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 150 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05670-9. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/473679> (дата обращения: 26.10.2021).

3.Кашапов, М. М. Психология конфликта: учебник и практикум для вузов / М. М. Кашапов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 206 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07133-7. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/471150> (дата обращения: 26.10.2021).

4.Примерная образовательная программа (ПООП) по направлению подготовки 37.03.01 Психология. // Федеральное учебно-методическое объединение в системе высшего образования по УГСН 37.00.00«Психологические науки». — Москва, 2021.

4.3 Периодические издания

1. Психологический журнал / Учредитель Институт психологии РАН; редакционная коллегия А. Л. Журавлев (главный редактор) [и др.]. - Москва, 1980. – Выходит 6 раз в год. – URL: http://www.ipras.ru/cntnt/rus/institut_p/psihologic.html
2. Национальный психологический журнал / Учредитель Московский государственный университет им. М.В. Ломоносова; редакционная коллегия: Ю.П. Зинченко (главный редактор) [и др.]. – Москва, 2006. – ежекв. – URL: <http://npsyj.ru>
3. Вестник Московского университета. Серия 14. Психология / Учредитель Московский государственный университет имени М.В. Ломоносова; редакционная коллегия: Ю. П. Зинченко (главный редактор) [и др.]. – Москва, 1977– . – ежекв. – URL: <http://msupsyj.ru/>
4. Психологические исследования / Учредитель Российская академия образования; редакционная коллегия: В. Ф. Спиридонов (главный редактор) [и др.]. - Москва, 2008 -, - 6 выпусков в год. - URL: <http://psystudy.ru/index.php/about.html>
5. Современная зарубежная психология / Учредитель ФГБОУ ВО «Московский государственный психолого-педагогический университет»; редакционная коллегия: Т. В. Ермолова (главный редактор) [и др.]. - Москва, 2012. - ежекв. - URL: <http://psyjournals.ru/>

4.4 Интернет-ресурсы

№	Наименование Интернет-ресурса	Тип Интернет - ресурса	Ссылка (URL) на Интернет ресурс
1	Библиотека психологической литературы BOOKAP (Books of the psychology) [Электронный ресурс]	Сайт	https://bookap.info
2	«Флогистон: Психология из первых рук» [Электронный ресурс]	Сайт	http://flogiston.ru/library
3	Сайт psychology.ru: Психология на русском языке. [Электронный ресурс]	Сайт	http://www.psychology.ru/Library
4	Сайт «Мир психологии». [Электронный ресурс]	Сайт	http://psychology.net.ru/articles
5	Психологический форум MyWord.ru [Электронный ресурс]	Сайт	http://psylib.myword.ru

4.5 Методические указания к практическим занятиям

Цель практических занятий заключается в проработке теоретического материала, систематизированного в ходе проведения лекционных занятий, и приобретении практических навыков и умений в области обобщения и критической оценки исследований актуальных проблем психологии личности, выявления основных тенденций развития современной психологической науки и рассмотрения перспективных путей их практического применения. Основные задачи: систематизировать и обобщить имеющийся теоретический материал в области основ психологии личности и описания теорий личности, развить универсальные и общепрофессиональные компетенции в части анализа и синтеза подходов к описанию особенностей и закономерностей развития личности на протяжении всей жизни человека, использованию этих

психологических закономерностей при решении практических задач в сфере личностной диагностики, проведения научного исследования, решения организационных вопросов, психологического просвещения и консультирования и др.

Одним из основных форматов проведения практических занятий является работа в малых группах по анализу конкретных ситуаций (в том числе авторских кейсов) с подготовкой обобщающих и аналитических материалов, на семинарских занятиях основной формат – организованная дискуссия. В ходе анализа конкретных ситуаций обучающиеся делятся на небольшие группы по 5-9 человек в каждой и формируют общую позицию по ситуации. Затем представители групп излагают общегрупповое решение, представляя, в случае необходимости, аналитические материалы. На заключительной стадии занятия преподаватель подводит общий итог по кейсу, либо по проведённой дискуссии. Практические занятия, таким образом, сочетают в себе индивидуальную и групповую работу обучающихся, а также позволяет сформировать представление об интерактивной работе на занятиях и соответствующие практические навыки. Это обеспечивает актуализацию межпредметных связей, закладывает основу для изучения дисциплин (прохождения практики), связанных с освоением обучающимися основ профессиональной деятельности психолога и получением профессиональных умений и опыта практической деятельности. На семинарских занятиях используется дискуссия, которая организуется по классической схеме: высказывание своей точки зрения, ответы на вопросы, высказывание мнений других участников. Предполагается, что обучающиеся уже имеют определённое представление о предмете дискуссии, а задача преподавателя, - систематизировать общую картину, углубить знания в определённой области психологии личности, развития и современного состояния проблемных областей науки и практики современной психологической науки.

4.6 Методические указания к курсовому проектированию и другим видам самостоятельной работы

Одна из значимых задач подготовки обучающихся – воспитание навыков самостоятельной работы. Это один из главных резервов повышения качества подготовки специалистов. Система самостоятельной работы обучающихся - это: а) текущая работа над материалом учебной дисциплины (конспектирование лекций, работа с учебниками и ресурсами глобальной сети, электронно-библиотечных систем, выполнение упражнений, подготовка к контрольной работе и практическим занятиям); б) выполнение домашних заданий (подготовка сообщений на семинарах, выполнение индивидуально-творческих заданий, самостоятельное изучение по учебнику и другим источникам тех тем (модулей), входящих в программу, но не раскрытых в ходе лекционных занятий).

Критерии оценки результатов самостоятельной работы

Критериями оценок результатов внеаудиторной самостоятельной работы студента являются:

- уровень освоения обучающимся учебного материала;
- умения обучающегося использовать теоретические знания при выполнении практических задач по изучению личности;
- сформированность универсальных (общеучебных) умений;

- умения обучающегося активно использовать электронные образовательные ресурсы, находить требующуюся информацию, изучать её и находить пути применения на практике;
- обоснованность и четкость изложения ответа;
- оформление материала в соответствии с требованиями;
- умение ориентироваться в потоке информации, выделять главное;
- умение четко сформулировать проблему, выделить её психологические механизмы, критически оценить возможные варианты воздействия и его последствия;
- умение показать, проанализировать альтернативные возможности, варианты действий;
- умение сформировать свою позицию, оценку и аргументировать её.

4.7 Программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы современных информационных технологий

1. Справочно-правовые системы «Гарант» и «Консультант-плюс».
2. Научная электронная библиотека <http://www.elibrary.ru>
3. Универсальная информационная система «Россия» www.cir.ru
4. Информационно - образовательный портал Республики Башкортостан <https://edu.bashkortostan.ru/>
5. Электронно-библиотечная система «Юрайт» <http://www.biblio-online.ru/>
6. Электронно-библиотечная система «Znanium.com» <http://znanium.com>

Лекционные и практические занятия проводятся в специализированных аудиториях, которые оборудованы необходимым информационным обеспечением.

Аудитория 304.

Приложение: MicrosoftOffice 2010 Standart(договор поставки программного обеспечения № 178-ПО/2010 от 30.11.2010 г. (ООО "Абсолют-Информ"). Кол-во лицензий: 55 шт.)

Учебные программы:

- MicrosoftProjectStandart 2007 (договор поставки программного обеспечения № 028 – ПО/2009 от 10.12.2009 г (ООО "Аир-Информ"). Кол-во лицензий: 12 шт.)

- Диалог Nibelung (лицензионный договор № 0804/34 от 08.04.2015г. (ООО "Абсолют-Информ"). Кол-во лицензий: 11 шт.)

- СПС "Консультант Плюс" (соглашение об информационной поддержке от 09.06.2016 г. (ООО Компания права "Респект", РИЦ 33). Кол-во лицензий: сетевая версия (неограниченно))

- СДО "Прометей" (лицензия на право использования ПО по договору поставки программного обеспечения № 1/БАГСУ/02/07 от 14.03.2007 г. (ООО "Виртуальные технологии в образовании"). Кол-во лицензий: сетевая версия (неограниченно)).

Аудитория 315.

Приложение: MicrosoftOffice 2010 Standart (договор поставки программного обеспечения № 303-ПО/2011 от 19.07.2011 г. (ООО "Абсолют-Информ"). Кол-во лицензий: 11 шт.)

- СПС "Консультант Плюс" (соглашение об информационной поддержке от 09.06.2016 г. (ООО Компания права "Респект", РИЦ 33. Кол-во лицензий:

сетевая версия (неограниченно))

5 Материально-техническое обеспечение дисциплины

В образовательном процессе применяются аудитории 304, 315. Аудитория 304.
Персональный компьютер – 13 шт. с выходом в Интернет
Принтер HP Color LJ Pro 200 M25 frw (CF147A) A4 цветной лазерный - 1

Проектор Beng MW526 DLP 3200Lm WXGA – шт.1

Экран на штативе 180x180см DinonTripod - 1 шт.

29 посадочных мест.

Доска маркерно - магнитная -1 шт. Доска
классная -1 шт

Аудитория 315.

Ноутбук SamsungNPRV480 – 1 шт. с выходом в Интернет.

Проектор Acer X1263(1024x768,17000.1,3000 lumen.1xVGA,S-Video,RCA)
– 1 шт.

Экран настенный моторизированный – 1 шт.

Доска магнитно-маркерная - 1 шт.

Трибуна -2 шт.

58 посадочныхместа.

К рабочей программе прилагаются:

- Фонд оценочных средств для проведения аттестации уровня сформированности компетенций обучающихся по дисциплине (модулю).
-

Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
**«Башкирская академия государственной службы и управления
при Главе Республики Башкортостан»**

Кафедра менеджмента и социальной психологии

**Фонд
оценочных средств**

по дисциплине «Психология конфликта и медиация»

БАКАЛАВРИАТ

Направление подготовки
37.03.01 Психология

Форма обучения
очно-заочная

Уфа 2021

Фонд оценочных средств предназначен для контроля знаний обучающихся по направлению подготовки 37.03.01 Психология по дисциплине «Психология конфликта и медитации».

Составитель: Н.А. Биктимирова

Фонд оценочных средств обсужден на заседании кафедры менеджмента и социальной психологии

Фонд оценочных средств является приложением к рабочей программе по дисциплине Психология конфликта и медиации

**Раздел 1 -Паспорт
фонда оценочных средств
по дисциплине «Психология конфликта и медиации»**

1. Основные сведения о дисциплине

Общая трудоемкость дисциплины составляет 5 зачетных единиц (180 академических часов).

Вид работы	Трудоемкость, академических часов	
	Семестр 4	всего
Общая трудоёмкость	180	180
Контактная работа:	80	80
Лекции (Л)	38	38
Практические занятия (ПЗ)	42	42
Самостоятельная работа:	64	64
- самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий);	16	16
- темы для самостоятельного изучения (2-6)	16	16
- подготовка к практическим занятиям;	16	16
- подготовка к рубежному контролю.	16	16
Вид итогового контроля (экзамен)	экзамен	экзамен

2. Требования к результатам обучения по дисциплине, формы их контроля и виды оценочных средств

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих результатов обучения

Формируемые компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций	Типы контроля
ПК-1	1. Знать: Низкий уровень: Обладает общими знаниями о конфликтах, но затрудняется в понимании теоретических основ. Знает отдельные термины, но не может их использовать для объяснения сложных явлений. Имеет поверхностное представление об истории развития психологии конфликта. Не может назвать основные теории, классификации и методы. Средний уровень: Знает основные понятия, теории и классификации конфликтов. Имеет представление об истории становления и современных проблемах психологии конфликта. Знает основные методы исследования конфликтных ситуаций и основные технологии психологического воздействия. Может кратко описать	- Тестирование по лекционному материалу. - Беседа по заданной теме. - Письменные проверочные работы.

	основные теории поведения личности в конфликте. Высокий уровень: Имеет глубокое и системное знание истории становления, современных проблем и тенденций развития психологии конфликта. Свободно владеет терминологией и может использовать ее для анализа сложных ситуаций. Критически оценивает различные теории поведения личности в конфликте, классификации и типологии конфликтов. Знает и может обоснованно применять методы исследования конфликтных ситуаций, выбирать и адаптировать технологии психологического воздействия, а также понимает теоретические подходы к управлению конфликтами.	
	2. Уметь: Низкий уровень: Затрудняется в анализе конфликтных ситуаций, не может выделить ключевые элементы. Не может выявлять специфику психического функционирования человека в конфликте. Не умеет диагностировать стратегии поведения в конфликте. Не знает, как применять приемы психологического воздействия. Средний уровень: Может анализировать конфликтные ситуации, выделяя этапы, предмет, условия, мотивы и образы. Может выявлять некоторые особенности психического функционирования человека в конфликте, учитывая общие факторы риска и возрастные особенности. Умеет диагностировать стратегии поведения личности в конфликте с использованием стандартных методик. Имеет представление о приемах психологического воздействия и оказания помощи, но не всегда уверен в их применении. Высокий уровень: Профессионально анализирует сложные конфликтные ситуации, учитывая все факторы и перспективы участников, используя различные методики и подходы. Умеет выявлять специфику психического функционирования человека в конфликте, учитывая возрастные, личностные, социальные и культурные особенности. Свободно диагностирует стратегии поведения личности в конфликте, применяя различные инструменты и методы, адаптируя их к конкретной ситуации. Эффективно применяет приемы комплексного профессионального воздействия на личность с целью гармонизации психического функционирования, оказывает психологическую помощь в различных жизненных ситуациях.	- Письменные проверочные работы. - Беседа по заданной теме.
	3. Владеть: Низкий уровень: Не владеет навыками конструктивного взаимодействия. Не имеет навыков саморегуляции. Не умеет организовывать процесс разрешения	- Письменные проверочные работы. - Беседа по заданной теме.

	конфликтов. Средний уровень: Владеет базовыми навыками конструктивного взаимодействия в переговорном процессе (активное слушание, задавание вопросов, выражение своих чувств). Владеет техниками эмоциональной саморегуляции (дыхательные упражнения, визуализация). Имеет представление о этапах организации процесса разрешения конфликта и роли посредника. Высокий уровень: Свободно владеет широким спектром навыков конструктивного взаимодействия в переговорном процессе (аргументация, убеждение, управление эмоциями, нахождение компромиссов). Эффективно управляет своими эмоциями и эмоциями других людей в конфликтных ситуациях. Умеет организовывать процесс разрешения конфликта и выступать в роли посредника, используя различные стратегии и методы, достигая взаимовыгодных решений.	
--	--	--

Оценочные средства

Фонд тестовых заданий по дисциплине:

Промежуточного контроля по курсу «Психология конфликта и медиация»,
направление 37.03.01 Психология

БЛОК 1

Тестовые задания

**ПК – 1.1 Формирует продуктивные взаимоотношения среди сотрудников;
Инструкция.**

Базовый уровень. Задание на установление соответствия. Время выполнения 1-3 минуты.

Внимательно прочитайте каждый вопрос и выберите один из предложенных вариантов ответа, который, по вашему мнению, наиболее точно соответствует правильному ответу. За каждый правильный ответ вы получаете 1 балл.

Вопрос 1.

Протекание конфликта имеет несколько фаз, какая фаза конфликта следует за фазой подъема:

- а) фаза спада;
- б) начальная фаза;
- в) заключительная фаза;
- г) пик конфликта.

Верный ответ: Г

Вопрос 2.

Назовите, что не является основным типом конфликтов в организациях:

- а) организационные;
- б) инновационные;
- в) внутри личностные;
- г) производственные

Верный ответ: В

Вопрос 3.

Назовите такое отношение между субъектами социального взаимодействия, которое характеризуется их противоборством на основе противоположно направленных мотивов (потребностей, интересов, целей, идеалов, убеждений) и/или суждений (мнений, взглядов, оценок и т. п.):

- а) конфликт;
- б) технология;
- в) управление;
- г) деятельность

Верный ответ: А

Вопрос 4.

Кем из ученых разработана двухмерная модель стратегий поведения личности в конфликте.

- а) Г.Айзенком и Ф.Слайтом;
- б) К. Томасом и Р.Килменом;
- в) Дж Скотт и М. Дойч;
- г) Г. Прим и М. Райт.

Верный ответ: Б

БЛОК 2

Вопросы на соотнесение

ПК – 1.1 Формирует продуктивные взаимоотношения среди сотрудников;

Инструкция:

Базовый уровень. Задание на установление соответствия. Время выполнения 1-3 минуты.

В каждом пункте задания вам нужно соотнести описание ситуации с соответствующим элементом. Выберите один вариант из предложенных.

В каждом задании вам нужно установить соответствие между стратегией поведения в конфликте и элементом транзактного анализа Э. Берна, который наиболее точно описывает эту стратегию.

Оценки:

- **1 - Родитель**
- **2 - Взрослый**
- **3 - Ребенок**

Задания:

Стратегия: 1. Уклонение от конфликта, избегание прямого общения, стремление сохранить мир любой ценой. * А) Родитель * Б) Взрослый * В) Ребенок

Верный ответ: 3

Стратегия: 2. Ассертивное поведение, четкое выражение своих потребностей и границ, стремление к конструктивному диалогу. * А) Родитель * Б) Взрослый * В) Ребенок

Верный ответ: 2

Стратегия: 3. Проявление агрессии, обвинения, угрозы, манипуляции, желание подчинить себе оппонента. * А) Родитель * Б) Взрослый * В) Ребенок

Верный ответ: 1

Стратегия: 4. Поиск компромисса, готовность к взаимным уступкам, стремление найти решение, которое устроит всех участников. * А) Родитель * Б) Взрослый * В) Ребенок

Верный ответ: 2

БЛОК 3

Вопросы повышенной сложности открытого типа

ПК – 1.2 Развивает конструктивные взаимоотношения внутри коллектива структурного подразделения

Инструкция

Повышенный уровень. Открытое задание с развернутым ответом. Время на выполнение 3-5 минут.

В каждом пункте ответа уделите внимание как преимуществам, так и недостаткам каждой из стратегий. Приведите конкретные примеры ситуаций, чтобы проиллюстрировать ваши объяснения.

1. В каких ситуациях каждая из стратегий поведения в конфликте может быть наиболее эффективной?
2. Какие факторы необходимо учитывать при выборе стратегии поведения в конфликте?
3. Как знания о транзактном анализе могут помочь в выборе стратегии поведения в конфликте?
4. Как можно использовать транзактный анализ для понимания динамики отношений между людьми в конфликте?

ЭТАЛОННЫЙ ОТВЕТ

1. Выбор стратегии поведения в конфликте зависит от конкретной ситуации и ваших целей. Сотрудничество наиболее эффективно, когда необходимо найти взаимовыгодное решение и укрепить отношения. Компромисс подходит для быстрого решения, когда необходимо уступить в чем-то взамен на что-то другое. Избегание эффективно, когда конфликт незначительный, или, когда важно предотвратить эскалацию конфликта. Приспособление подходит для сохранения отношений и уступок в важных для другого человека вопросах. Конкуренция эффективна, когда важно добиться своего несмотря ни на что, например, в спортивных соревнованиях или в бизнес-переговорах. Например, если вы хотите найти лучшее решение для школьного проекта, где у каждого участника есть свои идеи, то сотрудничество будет наиболее эффективным.
2. При выборе стратегии поведения в конфликте важно учитывать множество факторов. Важно оценить важность конфликта для вас и для другого человека, чтобы определить, насколько важно найти компромисс или добиться своего. Также необходимо учитывать отношения с другим человеком и важность сохранения их в будущем. Важно проанализировать ситуацию и определить возможность достижения взаимовыгодного решения. Необходимо оценить свои силы и ресурсы, чтобы определить, сможете ли вы эффективно вести переговоры или лучше избегать конфликта. Например, если вам важно сохранить дружеские отношения с человеком, но конфликт касается важных для вас принципов, то лучше попытаться найти компромисс или прибегнуть к сотрудничеству.
3. Транзактный анализ помогает понять, какие роли мы играем в конфликте и как наше поведение влияет на поведение другого человека. Понимание своих собственных состояний Эго (Родитель, Взрослый, Ребенок) и состояний Эго другого человека позволяет определить, какие реакции вероятны в конфликте. Например, если вы действуете из состояния Родителя, а другой человек реагирует из состояния Ребенка, то конфликт может эскалироваться. Транзактный анализ помогает изменить свое поведение и перейти в состояние Взрослого, что помогает вести более конструктивный диалог и найти взаимовыгодное решение. Например, вместо того, чтобы обвинять другого человека (“Ты всегда так делаешь!”), можно попробовать выразить свои чувства и потребности (“Я чувствую себя неудобно от такого поведения”).
4. Транзактный анализ помогает понять динамику отношений в конфликте, анализируя, какие состояния Эго (Родитель, Взрослый, Ребенок) преобладают у каждого участника. Например, если один человек действует из состояния Родителя, указывающего и критикующего, а другой реагирует из состояния Ребенка, защищаясь или протестуя, то конфликт может принять форму “Родитель-Ребенок”, где отсутствует равноправный диалог. Транзактный анализ позволяет распознать и осознать эти паттерны взаимодействия, чтобы изменить свое поведение и перейти к более конструктивному диалогу на уровне “Взрослый-Взрослый”. Например, вместо того, чтобы отвечать на критику Родителя из состояния Ребенка,

можно попытаться оставаться в состоянии Взрослого и дать спокойный и рациональный ответ.

БЛОК 4

Вопросы повышенной сложности комбинированного типа – Ситуационные задачи
ПК – 1.2 Развивает конструктивные взаимоотношения внутри коллектива структурного подразделения

Инструкция:

Высокий уровень. Задание с развернутым ответом. Время на выполнение 5-10 минут.

При решении кейса используйте знания о психологических особенностях и знания о психологии конфликта. Предложите реалистичные и практичные решения, которые они могут применить в своей ситуации.

Кейс1.

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 сестер отказалась идти в этот отряд, а младшая нехочет быть в отряде без старшей сестры. Мама сказала, что заберёт детей из лагеря, если выход не будет найден.

Эталонный ответ:

В данной ситуации, важно найти решение, которое удовлетворит всех участников. Необходимо объяснить старшей дочери, что в ее возрасте ей будет интереснее общаться со сверстниками в старшем отряде, а также указать на то, что она сможет продолжать поддерживать связь с младшей сестрой, например, по телефону или во время общих мероприятий. Младшую сестру нужно успокоить, убедить ее, что она будет не одна, и что в отряде ее возраста она обязательно найдет новых друзей. Маме следует объяснить, что разделение детей по отрядам происходит с учетом их возрастных и психологических особенностей, и что в каждом отряде дети будут заняты интересными мероприятиями и найдут новых друзей. Маме также можно предложить поговорить с воспитателями о возможности организации совместных мероприятий для девочек из разных отрядов, чтобы они смогли провести время вместе. В конечном итоге, цель – найти компромиссное решение, которое устроит всех, и убедить маму, что ее дочери будут в безопасности и получают максимум пользы от пребывания в оздоровительном лагере.

Кейс 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.

Эталонный ответ:

«Евгений Михайлович, я понимаю ваше беспокойство, но давайте попробуем спокойно разобраться в ситуации. Важно определить, где произошёл сбой в системе, чтобы предотвратить подобные ситуации в будущем. Иван Иванович, вы верно отметили, что ваша задача — обеспечить реализацию продукции». Однако важно было не только дать устное указание Сидорову, но и проконтролировать его выполнение. Владимир Петрович, вы должны были своевременно информировать коммерческого директора об изменениях на рынке, а не ждать указаний на каждый шаг. В данной ситуации все трое несут ответственность за возникшую проблему. Важно установить чёткие обязанности и ответственность каждого сотрудника, а также ввести систему регулярных отчётов и совещаний для своевременного выявления и решения проблем. Давайте вместе разработаем план действий по улучшению ситуации на рынке и повышению эффективности работы отдела маркетинга. Важно помнить, что только командная работа и взаимопонимание могут привести к успеху.

Кейс 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 ковёр». 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.

Эталонный ответ:

В данном случае конфликт возник из-за недостаточной коммуникации и отсутствия ответственности у каждого из сотрудников. Николай, будучи больным, не уточнил, насколько длительным будет его отсутствие, и не согласовал с Иваном смену. Иван, в свою очередь, не проявил инициативу и не поинтересовался состоянием здоровья Николая. Отсутствие четкой системы замены в случае болезни также усугубило ситуацию. Важно установить четкие правила взаимозаменяемости и сообщения о болезни. Например, создать группу в мессенджере, куда сотрудники могут сообщать о своём отсутствии и сроках восстановления. В будущем важно проявлять инициативу, не дожидаясь указаний от другого сотрудника, и уточнять все непонятные моменты. Только командная работа и взаимопонимание могут помочь предотвратить подобные конфликты и обеспечить бесперебойную работу.

Кейс 4.

Урок в 8-м классе. Проверая 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. Икогда 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.

Эталонный ответ:

В данной ситуации важно понять причину молчания ученика. Возможно, он испытывает стресс, страх перед оценкой или не понимает материал. Учителю необходимо проявить тактичность и попытаться установить контакт с учеником, понять причину его молчания, а не наказывать. Важно создать атмосферу доверия и поддержки, чтобы ученик не боялся спрашивать, если что-то не

понятно. Родителям следует объяснить, что учитель не хочет навредить их сыну, а стремится помочь ему в учебе. Важно установить взаимодействие между учителем и родителями, чтобы совместно решить проблему. Можно предложить родителям поговорить с сыном, узнать о его проблемах и попробовать помочь ему преодолеть страх перед ответами. Важно помнить, что в этой ситуации все участники должны проявить терпение и взаимопонимание, чтобы помочь ученику вернуть интерес к учебе и преодолеть сложности.

БЛОК 5

Примерные вопросы к зачету

1. История становления представлений о конфликте.

Ответ:

Становление представлений о конфликте — это процесс, который охватывает множество теорий и подходов, начиная с античных времен и до современности. В древнегреческой философии, например, конфликт рассматривался как часть человеческой природы, о чем говорили Платон и Аристотель. Они подчеркивали, что конфликты возникают из-за различий в мнениях и интересах.

В XIV-XVII веках концепция конфликта начала трансформироваться, когда мыслители, такие как Макиавелли, анализировали власть и политические конфликты. Он утверждал, что конфликты могут быть инициацией изменений в обществе. В XIX веке социальные теории, включая работы Карла Маркса, акцентировали внимание на классовых конфликтах как движущей силе исторического развития.

В XX веке теория конфликта обрела новое дыхание в рамках социологии и психологии, когда исследователи начали изучать конфликты не только как негативные явления, но и как возможности для роста и изменения. Современные подходы акцентируют внимание на конструктивных формах разрешения конфликтов и межкультурных аспектах, что открывает новые горизонты для понимания конфликтов в глобализированном мире. Таким образом, история представлений о конфликте отражает изменение парадигм в восприятии человеческих отношений и социальной динамики.

2. Современные концепции конфликта.

Ответ:

Современные концепции конфликта представляют собой многогранный подход, изучающий конфликт как сложное явление, в котором взаимодействуют различные факторы, такие как культура, экономика и психология. Одной из ключевых теорий является конструктивистский подход, который рассматривает конфликт не как нечто исключительно негативное, а как возможность для роста и изменений. В

этом контексте внимание уделяется разрешению конфликтов и поиску компромиссов.

Также важным направлением является теория социализации конфликта, где акцент делается на том, что люди учатся управлять конфликтами на основе своего социального опыта и культурных особенностей. Кроме того, интерес к межкультурным конфликтам привел к развитию подходов, которые изучают, как различия в ценностях и нормах могут порождать конфликты и как эти конфликты могут быть разрешены через диалог и взаимопонимание.

Таким образом, современные концепции конфликта охватывают разнообразие аспектов, сосредотачиваясь на том, как конфликты могут использоваться в качестве инструмента для развития отношений, изменения социальных структур и продвижения мирового порядка, основанного на уважении и диалоге.

3. Понятие конфликта, способы описания конфликта.

Ответ:

Конфликт — это состояние противоречия или соперничества между двумя или более сторонами, возникающее из-за несовпадения интересов, целей, ценностей или мнений. Важными характеристиками конфликта являются его динамичность и возможность изменения, а также разнообразие факторов, способствующих его появлению, включая культурные, социальные и экономические аспекты.

Способы описания конфликта могут варьироваться в зависимости от исследовательской парадигмы. Например, в классической модели конфликта акцентируется внимание на его стадиях: возникновение, эскалация, разрешение и после конфликта. В рамках системного подхода рассматривается влияние внешних и внутренних факторов, а также взаимодействие сторон. К тому же, конструктивные и деструктивные виды конфликтов выделяются в зависимости от результатов, которых стремятся достичь стороны.

Кроме того, конфликты могут быть проанализированы через психологическую призму, где акцент делается на эмоциях и восприятии сторон, что поможет лучше понять природу противоречий. Научное изучение конфликта таким образом включает множество методик и теорий, способствующих его более глубокому пониманию и эффективному разрешению.

4. Структурные элементы и характеристики конфликта.

Ответ:

Конфликт — это сложное явление, состоящее из нескольких структурных элементов и характеризующееся различными аспектами. Основными элементами конфликта являются стороны, интересы, цели и причина. Стороны представляют собой участников конфликта, которые могут быть индивидуумами или группами. Их интересы и цели могут не

совпадать, что и вызывает противоречия.

Причины конфликта могут быть как явными, так и скрытыми, включая экономические, социальные, культурные или личные факторы. Характеристики конфликта определяются его динамикой, интенсивностью и продолжительностью. Конфликт может протекать в различных формах: от открытого противостояния до скрытого недовольства. Эскалация конфликта часто приводит к увеличению напряженности и более острым формам взаимодействия между сторонами.

Важно также учитывать стадию конфликта: возникновение, развитие, эскалация, разрешение и последующие последствия. Анализ структурных элементов и характеристик конфликта позволяет лучше понять его природу и разработать стратегии для его эффективного управления и разрешения.

5. Технологии разрешения конфликтов.

Ответ:

Технологии разрешения конфликтов включают различные методы и подходы, направленные на нахождение взаимопонимания между сторонами и минимизацию негативных последствий. Одним из наиболее распространенных методов является переговорный процесс, при котором стороны обсуждают свои интересы и пытаются прийти к компромиссному решению. Этот подход требует открытости и готовности к диалогу.

Медиация также представляет собой эффективную технологию, где нейтральная третья сторона — медиатор — помогает участникам конфликта найти общее решение. Медиатор способствует коммуникации и помогает сторонам рассмотреть различные варианты разрешения конфликта.

Другой важной технологией является арбитраж, при котором третий специалист выносит решение, обязательное для исполнения. Эта форма подходит, когда стороны не могут самостоятельно прийти к соглашению.

Применение этих технологий требует от участников знаний о стратегии взаимодействия, а также эмоционального интеллекта для снижения напряженности и достижения конструктивного результата. Эффективное разрешение конфликтов не только улучшает отношения между сторонами, но и способствует созданию более гармоничной атмосферы в коллективе.

6. Основные источники и причины конфликтов.

Ответ:

Основные источники и причины конфликтов можно разделить на несколько категорий. Во-первых, конфликты часто возникают из-за различий в интересах и потребностях сторон. Когда у участников разные цели, например, в бизнесе, это может привести к столкновениям и недопониманию.

Во-вторых, культурные и социальные различия также играют значительную роль. Непонимание норм и ценностей другой культуры

может вызвать конфликты, особенно в многонациональных группах. Например, подходы к общению и решению проблем могут сильно отличаться, что ведет к конфликтам.

В-третьих, недостаток информации или несоответствующая коммуникация могут стать основными триггерами конфликтов. Когда информация плохо передается или неправильно интерпретируется, это приводит к недопониманию и негативным эмоциям.

К факторам, способствующим возникновению конфликтов, также относятся стрессы и давление. Негативные эмоции, такие как зависть, ненависть или обида, способны усиливать напряженность и приводить к эскалации конфликта. Таким образом, понимание этих источников и причин является важным шагом для их эффективного управления и разрешения.

7. Различные типы конфликтных личностей.

Ответ:

В психологии выделяют несколько типов конфликтных личностей, каждая из которых проявляет свои особенности в стрессовых ситуациях. Одним из таких типов является «агрессивный» человек, который склонен к открытым столкновениям и часто использует всего свою силу и влияние для достижения целей. Это может проявляться в прямой критике, угрозах и доминировании над другими, что создает напряженную атмосферу.

Другим типом является «пассивно-агрессивный» индивид. Он не выражает свои недовольства напрямую, но вместо этого ведет себя уклончиво, проявляя скрытое сопротивление. Этот подход может подрывать доверие и создавать конфликты на более глубоких уровнях.

Также существуют «жертвы» – те, кто постоянно жалуется и считает себя объектом несправедливости. Они могут использовать манипуляцию для получения поддержки или защиты, что также может приводить к новым конфликтам.

Наконец, «перфекционист» склонен к самокритике и критике других, что может вызывать напряжение в командах. Понимание этих типов конфликтных личностей может помочь в разработке эффективных стратегий для разрешения конфликтов и улучшения коммуникации.

8. Психодинамические традиции описания конфликтов.

Ответ:

Психодинамические традиции описания конфликтов основываются на теории, развитой Зигмундом Фрейдом и его последователями. Эта парадигма рассматривает конфликты как продукт внутренней борьбы между различными аспектами психики: ид, эго и суперэго. Ид представляет собой несовершенную, инстинктивную часть личности, стремящуюся удовлетворить первоочередные желания. Суперэго, в свою очередь, включает моральные нормы и ценности, усвоенные от родителей и общества. Эго служит посредником между этими двумя полюсами, пытаясь сбалансировать требования инстинктов и моральные установки.

Конфликты возникают, когда желания и вступают в противоречие с ограничениями суперэго, что может создавать психическое напряжение и тревогу. Психодинамический подход подчеркивает роль неконтролируемых бессознательных процессов, таких как репрессия и проекция, в формировании конфликтов. Психотерапия в этой традиции направлена на осознание и интеграцию этих бессознательных процессов, что позволяет клиенту лучше понять свои внутренние конфликты и найти пути их разрешения. Этот подход дает ценное понимание не только межличностных конфликтов, но и внутренних противоречий, влияющих на поведение и эмоциональное состояние человека.

9. Изучение конфликтов в рамках бихевиоризма.

Ответ:

Изучение конфликтов в рамках бихевиоризма ставит акцент на наблюдаемом поведении и внешних факторах, влияющих на взаимодействие между людьми. Бихевиористы, такие как Джон Б. Уотсон и Б.Ф. Скиннер, утверждали, что поведение человека формируется под воздействием окружающей среды, а конфликты возникают как реакция на стимулы. Согласно этому подходу, конфликт можно рассматривать как результат определенных условных реакций на внешние обстоятельства и социальное взаимодействие.

Бихевиоризм также подчеркивает важность обучения через подкрепление. Конфликт может быть вызван негативными или положительными усилениями, которые человек получает в ходе своих взаимодействий. Например, если определенное поведение оказывается успешным в разрешении конфликта, оно может повторяться, что способствует как эскалации конфликта, так и его разрешению. В терапевтическом контексте бихевиоризм акцентирует внимание на изменении поведения через систематическое обучение и коррекцию, что помогает людям более эффективно справляться с конфликтными ситуациями. Таким образом, бихевиоральный подход позволяет исследовать конфликты сквозь призму реакций и усвоенных моделей поведения, игнорируя внутренние психические процессы.

10. Восприятие конфликтной ситуации и типы конфликта.

Ответ:

Восприятие конфликтной ситуации является ключевым элементом в понимании конфликта, поскольку оно определяет, как люди интерпретируют и реагируют на противоречия. Конфликт часто воспринимается через призму личного опыта, ценностей и убеждений, что может привести к различным оценкам одной и той же ситуации. Важно отметить, что восприятие конфликта может варьироваться от индивидуального до группового уровня, создавая сложную динамику взаимодействия.

Существует несколько типов конфликтов, которые можно классифицировать по различным критериям. В зависимости от сторон конфликта, их можно разделить на внутригрупповые и межгрупповые. Внутригрупповые конфликты происходят внутри одной группы, такие как разногласия между коллегами, тогда как межгрупповые конфликты возникают между разными группами, как, например, конкурирующие организации. Существуют также конфликты по поводу ресурсов, различий в интересах, ценностях или даже личностных характеристик, каждый из которых требует своего подхода к разрешению. Понимание восприятия и типов конфликта позволяет разработать более эффективные стратегии для их разрешения, что является важным аспектом в социальных, образовательных и профессиональных контекстах.

11. Различные классификации конфликтов.

Ответ:

Конфликты могут быть классифицированы по разным критериям, что позволяет глубже понять их природу и динамику. Одной из основных классификаций является деление конфликтов на внутриспсихические и межличностные. Внутриспсихические конфликты происходят внутри индивида и связаны с противоречиями, возникающими в его мотивах, желаниях или ценностях. Межличностные конфликты возникают между людьми и могут быть вызваны разными интересами, мнениями или личностными характеристиками.

Другим важным критерием является классификация конфликтов по их содержанию. В этом смысле выделяют конфликт интересов, когда противоборствующие стороны имеют разные цели; ценностные конфликты, которые возникают из-за различий в убеждениях или моральных принципах; и конфликты относительно ресурсов, в которых стороны борются за ограниченные ресурсы, такие как время, деньги или пространство.

Также конфликты можно разделить на конструктивные и деструктивные. Конструктивные конфликты могут привести к положительным изменениям и улучшению отношений, в то время как деструктивные конфликты часто ведут к напряженности и ухудшению взаимоотношений. Понимание этих классификаций помогает более эффективно подходить к разрешению конфликтов в различных сферах жизни.

12. Организационные конфликты.

Ответ:

Организационные конфликты представляют собой противоречия, возникающие между членами организации или различными структурными подразделениями. Эти конфликты могут быть вызваны различными факторами, включая хорды иерархии, разницу в целях, недостаток ресурсов, конкуренцию за признание и признание, а также неэффективную

коммуникацию.

Одним из типов организационных конфликтов является конфликты по вертикали, когда различия возникают между руководителями и подчиненными из-за различий в восприятии задач и ожиданий. Горизонтальные конфликты, напротив, происходят между равными по статусу коллегами, чаще всего из-за конкуренции за ресурсы или влияние.

Конфликты могут быть как конструктивными, так и деструктивными. Конструктивные конфликты могут содействовать развитию инноваций и повышению общей производительности, способствуя критическому анализу и росту организации. В то же время деструктивные конфликты могут приводить к снижению морального духа сотрудников, ухудшению коммуникативных процессов и даже повышению текучести кадров. Понимание механизмов возникновения и разрешения организационных конфликтов имеет ключевое значение для создания эффективной и гармоничной рабочей среды.

13. Межгрупповые конфликты.

Ответ:

Межгрупповые конфликты — это разногласия и противоречия, возникающие между различными группами внутри организации или общества. Эти конфликты могут происходить на разных уровнях, включая профессиональные, этнические или социальные группы. Основные причины межгрупповых конфликтов связаны с конкуренцией за ресурсы, различиями в целях и ценностях, а также недостатком взаимопонимания и коммуникации между группами.

В значительной степени межгрупповые конфликты могут быть вызваны стереотипами и предвзятостями, которые формируются в сознании представителей одной группы о другой. Это часто приводит к эскалации напряженности и недоброжелательству. Важно отметить, что такие конфликты могут как негативно, так и позитивно влиять на группы. Если их не разрешать, межгрупповые конфликты могут привести к серьезным последствиям, таким как ухудшение отношений, снижение продуктивности и даже открытая враждебность.

С другой стороны, конструктивное разрешение межгрупповых конфликтов может привести к улучшению командной работы, повышению инновационности и укреплению взаимопонимания. Для этого важны открытые каналы коммуникации, эмпатия и уважение к различиям между группами.

14. Межличностные конфликты.

Ответ:

Межличностные конфликты возникают между отдельными индивидами и представляют собой разногласия, возникающие из-за несовпадения интересов, целей, ценностей или мнений. Эти конфликты могут проявляться в различных формах, включая споры, недопонимание

или даже открытые столкновения. Основные причины межличностных конфликтов часто связаны с различиями в личностных характеристиках, стилях общения и эмоциональной реакции на определенные ситуации.

Межличностные конфликты могут быть вызваны такими факторами, как конкуренция за ресурсы, отсутствие доверия, плохая коммуникация и стереотипы. Они могут негативно влиять на рабочую атмосферу, снижая продуктивность и ухудшая отношения между коллегами. Однако при правильном подходе эти конфликты могут служить источником роста и улучшения. Конструктивное разрешение межличностных конфликтов предполагает активное слушание, умение управлять эмоциями и поиск компромиссов.

Эффективные стратегии разрешения, такие как открытое обсуждение проблем и совместное принятие решений, помогают не только устранять напряженность, но и укрепляют взаимопонимание и доверие между людьми. Таким образом, межличностные конфликты, при правильном подходе, могут стать возможностью для личного и профессионального развития.

15. Внутриличные конфликты.

Ответ:

Внутриличные конфликты представляют собой внутренние противоречия, возникающие внутри индивида, когда его мысли, чувства и желания находятся в конфликте друг с другом. Эти конфликты могут проявляться в виде сомнений, чувства вины, стресса или неопределенности относительно принятых решений. Причины внутриличных конфликтов часто связаны с несовпадением желаемого и реального, а также с противоречивыми ценностями и убеждениями.

Одним из распространенных примеров является ситуация, когда человек стремится к карьерному росту, но при этом испытывает чувство вины за то, что уделяет недостаточно времени семье. Такой внутренний конфликт может приводить к эмоциональному дискомфорту и снижению общего качества жизни. Важно отметить, что внутриличные конфликты могут способствовать развитию самосознания и глубокого понимания собственных желаний и потребностей.

Чтобы справиться с такими конфликтами, необходимо научиться осознавать свои внутренние ощущения и эмоции, анализировать причины своего беспокойства и принимать взвешенные решения. Это может включать использование техник саморефлексии, ведение дневника или консультации с психологом. В конечном счете, разрешение внутриличных конфликтов способствует личностному росту и более гармоничной жизни.

16. Психологические особенности семейных конфликтов.

Ответ:

Семейные конфликты представляют собой сложные взаимодействия, пронизанные эмоциональными и психологическими аспектами, которые, как правило, возникают из-за различий в ценностях, ожиданиях и потребностях членов семьи. Одной из ключевых психологических особенностей семейных конфликтов является их личностная природа: каждый участник конфликта привносит в ситуацию свои переживания, историю и эмоциональный багаж. Это делает конфликты порой высокоэмоциональными и трудными для разрешения.

Также важным аспектом является то, что семейные конфликты могут быть обусловлены системными динамиками, такими как роли, которые выполняют члены семьи, и их межличностные отношения. Например, конфликты могут возникать из-за неравномерного распределения обязанностей или неадекватного общения. Чувства обиды, непонимания и поддержки могут усиливать конфликт, а отсутствие навыков конструктивного общения зачастую приводит к эскалации недопонимания.

Разрешение семейных конфликтов требует понимания, эмпатии и готовности к компромиссам. Эффективные стратегии, такие как активное слушание и открытое обсуждение чувств, могут помочь членам семьи преодолеть разногласия и наладить более гармоничные отношения, что в конечном итоге способствует улучшению общего климата в семье.

17. Стили поведения в конфликтной ситуации.

Ответ:

Стили поведения в конфликтных ситуациях представляют собой различные стратегии, которые люди используют для управления конфликтами и взаимодействия с другими. Основными стилями являются избегание, конкуренция, компромисс, сотрудничество и приспособление.

Стиль избегания характеризуется нежеланием вовлекаться в конфликт и поиском способов уйти от столкновения. Люди, использующие этот стиль, могут игнорировать проблему, что иногда может привести к ее усугублению. Конкуренция, напротив, направлена на достижение собственных целей любой ценой, и часто связана с агрессивным поведением. Этот стиль может быть эффективен в краткосрочной перспективе, но создает напряжение в отношениях.

Компромисс предполагает, что обе стороны идут на уступки для достижения приемлемого решения. Это часто приводит к быстрой реализации решений, но может оставлять чувство незавершенности. Сотрудничество, как наиболее конструктивный стиль, включает в себя совместные усилия для выявления решений, которые удовлетворяют потребности обеих сторон. Наконец, стиль приспособления проявляется в нежелании защищать свои интересы ради сохранения отношений.

Понимание этих стилей и умение адаптировать их в зависимости от ситуации может значительно улучшить навыки управления конфликтами и

повысить качество межличностных отношений.

18. Противоборство и сотрудничество в конфликте.

Ответ:

Противоборство и сотрудничество представляют собой два противоположных подхода к разрешению конфликтов. Противоборство, как правило, используется в ситуациях, когда одна сторона стремится добиться своих целей за счёт другой. Этот подход может проявляться в агрессивной форме, такой как конкуренция, или в более пассивном виде, например, в избегании. Хотя противоборство может позволить одной стороне одержать временную победу, оно часто приводит к ухудшению отношений, недоверию и может усугубить конфликт.

Сотрудничество, наоборот, стремится к нахождению решений, которые удовлетворяют потребности обеих сторон. Этот стиль требует открытого общения, активного слушания и готовности к компромиссам. Сотрудничество может быть более затратным по времени, однако оно способствует укреплению отношений, повышает доверие и создает более устойчивые и долгосрочные результаты. Важно отметить, что выбор между этими подходами зависит от специфики конфликта, целей сторон и контекста ситуации. Умелое сочетание этих стилей может привести к более эффективному разрешению конфликтов и улучшению взаимодействия между участниками.

19. Манипуляции в конфликте. Манипулятивные технологии.

Ответ:

Манипуляции в конфликте представляют собой техники и стратегии, которые одна из сторон использует для достижения своих целей за счёт другой, при этом скрывая свои истинные намерения. Манипулятивные технологии часто включают в себя психологическое давление, уловки, обман или манипуляцию эмоциями. Например, одна сторона может использовать тактики запугивания или принижения, чтобы заставить другую почувствовать себя неуверенно или виновато.

Среди наиболее распространённых манипулятивных технологий можно выделить инсинуации, обесценивание мнения оппонента и эмоциональный шантаж. Такие подходы могут создавать иллюзию выбора, хотя на деле они ограничивают возможности для свободного и честного обсуждения конфликта. Важно отметить, что использование манипуляций может привести к краткосрочным победам, однако в долгосрочной перспективе это часто ухудшает отношения и доверие между сторонами, усложняя дальнейшее взаимодействие. Кроме того, манипуляции могут вызвать негативные эмоциональные реакции и способствовать эскалации конфликта, что делает их неэффективными для достижения устойчивых решений. Эффективное разрешение конфликтов требует честности, открытости и готовности к сотрудничеству, что противопоставляется манипулятивным подходам.

20. Защиты и противостояние манипуляции.

Ответ:

Защита от манипуляций в конфликтах требует осведомленности и практики. Первым шагом является развитие критического мышления и умения распознавать манипулятивные тактики. Важно быть внимательным к тому, как собеседник воздействует на ваши эмоции и аргументы. Например, манипуляторы могут пытаться вызвать чувство вины или стыда, поэтому следует осознавать свои эмоциональные реакции и анализировать их.

Эффективной стратегией противостояния манипуляциям является использование «я-сообщений». Это помогает выразить свои чувства и потребности без обвинений, что может снизить напряжение. Кроме того, установление чётких границ и уверенное утверждение своих позиций может усложнить манипуляцию.

Применение активного слушания также важно — это подразумевает не только внимание к словам, но и тональности и невербальному общению. Уточняющие вопросы могут помочь выявить истинные намерения собеседника и продемонстрировать ваше равнодушие к обсуждаемой теме. Готовность к конструктивному диалогу и поддержание уважительного отношения облегчают противостояние манипуляциям, делая взаимодействие более открытым и честным.

21. Управление конфликтом.

Ответ:

Управление конфликтом — это процесс, направленный на эффективное разрешение разногласий между сторонами. Основная цель этого процесса заключается в нахождении общего языка и построении конструктивных отношений. Важно сначала понять природу конфликта, выявить его источники и глубинные причины. Это может включать эмоциональные, культурные или структурные аспекты.

Ключом к управлению конфликтом является наличие навыков коммуникации. Использование активного слушания позволяет понять позицию другой стороны и продемонстрировать уважение к её мнению. Также важно применять «я-сообщения», чтобы выразить свои чувства и потребности, избегая обвинений, что способствует снижению напряжённости.

Кроме того, необходимо стремиться к сотрудничеству, ориентируясь на интересы, а не на позиции. Это включает выработку совместных решений, которые удовлетворяли бы обе стороны. В некоторых случаях может понадобиться медиатор — нейтральный третий, который поможет уладить конфликт. Эффективное управление конфликтом не только решает конкретные проблемы, но и способствует развитию доверия и взаимопонимания, что в дальнейшем помогает предотвратить подобные разногласия.

22. Основные технологии переговоров.

Ответ:

Основные технологии переговоров включают в себя несколько ключевых подходов, которые способствуют эффективному взаимодействию сторон. Во-первых, требуется хорошая подготовка, заключающаяся в исследовании интересов и целей всех участников. Это помогает выработать стратегию ведения переговоров, основанную на понимании позиций друг друга.

Одной из самых распространённых технологий является метод "Win-Win", при котором стороны стремятся к решению, удовлетворяющему интересы обеих сторон, что позволяет избежать конфронтации. Важным аспектом является активное слушание, которое помогает не только понять позицию оппонента, но и продемонстрировать уважение к его мнению.

Также следует применять технику "я-сообщений", чтобы выразить свои чувства и мысли без обвинений. Использование открытых вопросов побуждает собеседников более подробно излагать свои позиции, что способствует созданию атмосферы доверия. Наконец, важно уметь управлять эмоциями и напряжением, чтобы избежать эскалации конфликта. При применении этих технологий можно достичь конструктивных решений, которые будут выгодны всем сторонам.

23. Предпосылки манипуляций.

Ответ:

Предпосылки манипуляций в межличностных или деловых взаимодействиях часто коренятся в психологических и социальных аспектах отношения между людьми. Во-первых, одной из основных предпосылок является неуверенность или недостаток информации. Люди, которые не уверены в своих знаниях или позиции, могут становиться более уязвимыми для манипуляций. Манипуляторы могут использовать страх, неуверенность и неопределенность, чтобы контролировать ситуации.

Во-вторых, социальные динамики играют значительную роль; в отношениях, где одна сторона занимает доминирующее положение, вероятность манипуляции увеличивается. Это может быть связано с иерархией, физической привлекательностью или харизмой. Исходя из этого, манипуляторы могут использовать свои тактики для достижения власти над другими.

Кроме того, эмоциональное влияние, такое как сострадание или guilt-tripping (вызывание чувства вины), также служит предпосылкой для манипуляций. Наконец, культура и социальные нормы могут predispose людей к манипуляции в целях достижения собственных интересов, что делает осознание этих предпосылок особенно важным для создания здоровых коммуникаций и отношений.

24. Этнические конфликты.

Ответ:

Этнические конфликты представляют собой сложные социальные явления, возникающие из-за различий в культуре, языке, религии и исторической памяти между этническими группами. Они могут проявляться в виде насилия, дискриминации и этнической чистки, что приводит к серьезным последствиям для общества и государства. Главной предпосылкой этнических конфликтов часто является недовольство одной группы, вызванное экономической неравномерностью, политической маргинализацией или культурной угнетённостью.

Кроме того, исторические противоречия и территориальные споры могут усугублять существующие напряжения. Мифы о национальной идентичности, стереотипы и предвзятости играют ключевую роль в формировании негативного мировосприятия других этнических групп, при этом социальный контекст, такой как экономическая нестабильность или политические кризисы, может легко активизировать этническую ненависть.

Для преодоления этнических конфликтов необходимо развивать механизмы диалога и медиации, направленные на разрешение споров и восстановление доверия между группами. Важно учитывать исторические, культурные и социально экономические факторы, способствующие конфликтам, чтобы вырабатывать эффективные стратегии для их предотвращения и разрешения.

25. Основные положения теории трансактного анализа. Манипуляции и конфликт в трансактном анализе.

Ответ:

Теория трансактного анализа, разработанная Эриком Берном, основывается на предпосылке, что личность состоит из трех структурных частей: Родителя, Взрослого и Ребенка. Эти части определяют, как человек взаимодействует с другими и как он интерпретирует ситуацию. Трансакции — это взаимодействия между этими состояниями, которые могут быть как прямыми и адаптивными, так и манипулятивными и конфликтными.

Манипуляции возникают, когда одна сторона использует доминирующее состояние (например, Родителя) для контроля или получения выгоды от другой стороны, обращаясь к её уязвимым аспектам (например, Ребенку). Это может создать непродуктивный конфликт, когда стороны не могут эффективно общаться и понимать себя. Важно учиться распознавать и осознавать эти трансакции, чтобы избегать манипулятивных паттернов. Для разрешения конфликтов в рамках трансактного анализа необходимо выстраивать общение на уровне Взрослого, что способствует более рациональному и уважительному пониманию друг друга, а также позволяет достигать конструктивных решений.

26. Исследование причин конфликтов на предприятии.

Ответ:

Конфликты на предприятии могут возникать по различным причинам, и их анализ важен для эффективного управления организацией. Одной из основных причин является плохая коммуникация между сотрудниками и руководством, что может привести к недопониманию задач и ожиданий. Неясные роли и ответственности в команде также могут вызвать раздоры, когда сотрудники не уверены, что от них ожидается.

Совершенно естественно, что конкуренция за ресурсы, такие как деньги, время и признание, может спровоцировать конфликты между коллегами. Эмоциональные факторы, включая стресс и неудовлетворенность работой, могут усугубить ситуацию и привести к напряженности. Важным аспектом являются и личные различия между сотрудниками, такие как стиль общения или ценностные установки, которые могут вызывать трения.

Чтобы разрешать конфликты, необходимо проводить регулярные обсуждения и обучение, направленные на развитие навыков коммуникации и командной работы. Создание открытой и поддерживающей атмосферы поможет предупредить конфликты и способствует более эффективному сотрудничеству, что в конечном итоге повысит общую продуктивность предприятия.

27. Конфликты в школьном возрасте: их предупреждение и преодоление.

Ответ:

Конфликты в школьном возрасте — это естественная часть социального взаимодействия, однако их предупреждение и преодоление требует активного участия как педагогов, так и родителей. Одной из основных причин конфликтов является разница в характерах и личной динамике между детьми, что может проявляться в зависти, конкуренции или недопонимании. Эффективная коммуникация и развитие навыков разрешения конфликтов позволяют детям учиться находить компромиссы.

Важно организовать среду, способствующую открытому общению, где дети могут безопасно выражать свои чувства и мысли. Программы по обучению социальным навыкам помогают ученикам лучше понимать эмоции и динамику групп. Регулярные уроки, посвященные решению конфликтов, могут обучить детей методам обсуждения и согласования разногласий, а также эмпатии.

В случае возникновения конфликта, важно вовлечь квалифицированного взрослого, который сможет выступить в качестве посредника, помогая сторонам достигнуть взаимопонимания. Таким образом, системный подход к обучению и поддержке детей может значительно сократить количество конфликтов и способствовать их позитивному разрешению, что окажет благотворное влияние на их развитие и социальные навыки.

28. Деятельность руководителя в конфликтных ситуациях.

Ответ:

Деятельность руководителя в конфликтных ситуациях играет

ключевую роль в поддержании здоровой атмосферы в коллективе и обеспечении его эффективности. Во-первых, руководитель должен уметь выявлять и анализировать причины конфликта. Понимание основной проблемы позволяет разработать адекватные стратегии для ее разрешения.

Во-вторых, важным аспектом является использование коммуникационных навыков для поддержания открытого диалога. Руководитель должен уметь активно слушать, что помогает сотрудникам чувствовать себя услышанными и ценными. Это, в свою очередь, способствует созданию атмосферы доверия и сотрудничества.

Кроме того, руководство должно использовать подходы к разрешению конфликта, ориентированные на сотрудничество, что подразумевает поиск взаимовыгодных решений. В некоторых случаях может быть полезно привлечение третьей стороны для медиации.

Наконец, после разрешения конфликта, руководитель должен проанализировать ситуацию и извлечь уроки, чтобы предотвратить повторение подобных случаев в будущем. Такой проактивный и конструктивный подход к конфликтам способствует не только укреплению командного духа, но и повышению общей продуктивности организации.

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Методические рекомендации по изучению разделов

Раздел 1 Теоретические знания и умения раздела включают в себя систему универсальных и специфических (для профессиональной деятельности) требований и норм делового взаимодействия, призванные формированию модели поведения и вырабатывать необходимые умения и навыки деловых отношений, формировать позитивную установку на их дальнейшее развитие.

Содержание данного раздела представляет собой теоретическую основу для освоения последующего материала дисциплины. В ходе изучения данного раздела необходимо уделить внимание основным понятиям: коммуникация, деловая коммуникация, эмпатия, рефлексия, идентификация. Изучаемый круг вопросов основан на базовых теоретических положениях социальной психологии.

Раздел 2. Методические указания по составлению и решению учебных кейсов. Кейс представляет собой самостоятельную индивидуальную или коллективную письменную работу обзорно-аналитического характера,

посвященную описанию проблемной ситуации в области организационного поведения, со ссылкой на конкретные источники.

Авторами кейса могут быть отдельные студенты или группы студентов из двух или трех человек.

Общие требования: актуальность ситуации и организационный уровень. Кейс имеет общий объем 1–2 страницы стандартного текста и должен включать следующие обязательные элементы:

1. Тема кейса (должна соответствовать теме семинара).
2. Информация об авторе.

3. Название (одним предложением).
4. Проблемная ситуация (ее краткое изложение одним абзацем).
5. Участники.
6. Описание ситуации (1 страница текста, поясняющего суть вопроса или ситуации).

7. Принятое решение (если оно имеется на данный момент, а если его нет, то вариант предлагается автором кейса).

8. Источник информации (откуда взята эта информация). Сдача готового кейса Кейс сдается преподавателю в электронном и бумажном виде не позднее даты практического занятия.

Решение кейса При рассмотрении кейса необходимо дать ответы на следующие вопросы:

1. Действительно ли рассматриваемая ситуация относится к организационному уровню?
2. Правильно ли определены участники?
3. Достаточно ли информации кейса для принятия оптимального решения и чего еще не хватает?
4. Является ли принятое (предложенное) решение оптимальным (оптимальным считается такое решение, при котором общие потери сторон минимальны, а общий выигрыш максимален)?
5. Насколько актуальна данная ситуация?

Методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

Самостоятельная работа обучающихся (СРО) направлена на закрепление и углубление освоенного учебного материала, развитие практических умений и навыков.

Виды СРО:

- выполнение индивидуального творческого задания (ИТЗ);
- самостоятельное изучение разделов;
- самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий);
- подготовка к практическим занятиям;
- подготовка к тестированию;
- подготовка к итоговому контролю.

В ходе изучения дисциплины предусмотрено выполнение самостоятельной работы в следующих формах:

1. аудиторная самостоятельная работа (на лекциях, на практических занятиях);
2. внеаудиторная самостоятельная работа.

К аудиторной самостоятельной работе на лекциях относится:

- написание конспекта лекций: кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы, формулировки, обобщения; помечать важные мысли, выделять ключевые термины;
- проверка терминов, понятий с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием дефиниций и толкований в тетрадь;

- обозначение вопросов, терминов, материала, который вызывает трудности; пометить их и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе, если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, на практическом занятии.

К аудиторной самостоятельной работе на практических занятиях (семинарах) относится:

- проработка рабочей программы, уделяя особое внимание целям и задачам структуре и содержанию дисциплины;

- конспектирование источников;

- работа с конспектом лекций, подготовка ответов к контрольным вопросам, просмотр рекомендуемой литературы, решение казусов (задач) по соответствующей теме.

1. Внеаудиторная самостоятельная работа включает такие формы, как:

- изучение программного материала дисциплины (работа с учебниками и конспектом лекции);

- изучение рекомендуемой литературы;

- конспектирование источников;

- работа с правовыми актами;

- работа с электронными информационными ресурсами и ресурсами Internet;

- составление плана и тезисов ответа на практическом занятии (семинаре);

- выполнение тестовых заданий;

- решение задач;

- подготовка к аттестации.

Контроль за самостоятельной работой студентов проходит на семинарских занятиях в формах, предусмотренных планом самостоятельной работы.

Методические рекомендации к самостоятельному изучению тем.

Самостоятельное изучение тем – это вид учебной деятельности, выполняемый учащимся без непосредственного контакта с преподавателем через специальные учебные материалы, предусматривающее прежде всего индивидуальную работу учащихся в соответствии с установкой учебника, программы обучения.

Целью самостоятельного изучения тем является овладение фундаментальными знаниями, опытом творческой, исследовательской работы, проектировочными навыками.

Содержание внеаудиторной самостоятельной работы определяется в соответствии с видами организации самостоятельной (внеаудиторной) работы. В практике самостоятельного изучения тем можно выделить следующие задачи:

- **овладение знаниями:** чтение текста (учебника, правового акта, дополнительной литературы); составление плана текста; графическое изображение структуры текста; конспектирование текста; выписки из текста; работа со словарями и справочниками; ознакомление с нормативными документами; анализ содержания Интернет-ресурсов и др.;

- **закрепление и систематизация знаний:** составление плана и тезисов ответа; составление таблиц для систематизации учебного материала; ответы на контрольные вопросы; решение задач или упражнений.

В качестве форм и методов контроля самостоятельного изучения тем могут быть использованы фронтальные опросы на практических занятиях (семинарах), тестирование, зачеты, контрольные работы и др.