



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования

**«Дальневосточный федеральный университет»
(ДФУ)**

ШКОЛА ИСКУССТВ И ГУМАНИТАРНЫХ НАУК

СОГЛАСОВАНО
Руководитель ОП



Герасимова И.В.
«26» января 2022 г.

УТВЕРЖДАЮ
Директор департамента
психологии и образования

Калниболанчук И.С.
«26» января 2022 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Психология конфликта

Направление подготовки 37.03.02 Конфликтология

Профиль «Конфликтология»

Академический бакалавриат

Форма подготовки очная

курс 3 семестр 5

лекции 36 час.

практические занятия 36 час.

всего часов контактной работы 72 час.

в том числе с использованием МАО лекц. 10 час./практ. 18 час.

самостоятельная работа 36 час.

в том числе на подготовку к экзамену 27 час.

контрольные работы (количество) не предусмотрены

курсовая работа / курсовой проект не предусмотрена

зачет - семестр

экзамен 5 семестр

Рабочая программа составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования-бакалавриат по направлению подготовки 37.03.02 Конфликтология, утвержденного приказом Министерства науки и высшего образования и науки РФ от 29 июля 2020 г. №840

Рабочая программа обсуждена на заседании департамента психологии и образования, протокол № 06 от «26» января 2022 г.

Директор Департамента психологии и образования канд. пед. наук Калниболанчук И.С.

Составитель канд. псих. наук, доцент Аристова И.Л.

**Владивосток
2022**

I. Рабочая программа дисциплины пересмотрена на заседании Департамента психологии и образования:

Протокол от «_____» _____ 20__ г. № _____

Директор департамента _____

(подпись)

(И.О. Фамилия)

II. Рабочая программа дисциплины пересмотрена на заседании Департамента психологии и образования:

Протокол от «_____» _____ 20__ г. № _____

Директор департамента _____

(подпись)

(И.О. Фамилия)

I. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель курса – познакомить студентов с психологической традицией понимания конфликта, с психологическими механизмами возникновения конфликтов, с психологическими способами снижения напряженности, с современным пониманием конфликта как специфической организованности деятельности, в которой противоречие удерживается в процессе его разрешения, и с психологическими способами удержания противоречия в конструктивной форме.

Задачи курса

- обосновать необходимость и возможность урегулирования конфликтов при помощи психологических инструментов,
- познакомить студентов с понятийным аппаратом и схемами описания и психологического анализа конфликта,
- познакомить с основными психологическими методами работы с конфликтом.

Для успешного изучения дисциплины у обучающихся должны быть сформированы следующие предварительные компетенции:

- базовые знания психологии личности;
- базовые конфликтологические знания.

Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы, характеризуют формирование следующих компетенций.

Универсальные компетенции выпускников и индикаторы их достижения:

| Наименование категории (группы) профессиональных компетенций | Код и наименование профессиональной компетенции (результат освоения) | Код и наименование индикатора достижения компетенции |
|--|---|---|
| Просветительно-профилактический | ПК- 4 Способен производить психолого-конфликтологический анализ взаимодействия отдельных лиц, малых и больших групп | ПК-4.1 Умеет подбирать оптимальный метод (медиация, переговоры, консультирование) в каждом конкретном случае для оказания психолого-конфликтологической помощи ПК-4.2 Осуществляет стандартные базовые процедуры оказания психоло-конфликтологической помощи клиентам, работникам органов и организаций с использованием традиционных методов и технологий |

| Наименование категории (группы) профессиональных компетенций | Код и наименование профессиональной компетенции (результат освоения) | Код и наименование индикатора достижения компетенции |
|--|--|--|
| | ПК-5 Способен производить психолого-конфликтологический анализ взаимодействия отдельных лиц, малых и больших групп | ПК-5.3 Применяет навыки эффективной коммуникации в профессиональной сфере и повседневной жизни |

| Код и наименование индикатора достижения компетенции | Наименование показателя оценивания (результата обучения по дисциплине) |
|--|---|
| ПК-4.1 Умеет подбирать оптимальный метод (медиация, переговоры, консультирование) в каждом конкретном случае для оказания психолого-конфликтологической помощи | Знает возможности урегулирования конфликтов при помощи психологических инструментов; понятийный аппарат и схемы описания и психологического анализа конфликта, Умеет пользоваться психологическими инструментами урегулирования конфликтов; опираясь на понятийный аппарат и схемы описания и психологического анализа конфликта, В учебных условиях умеет применять психологические инструменты для урегулирования конфликтов, используя понятийный аппарат и схемы описания и психологического анализа конфликта, |
| ПК-4.2 Осуществляет стандартные базовые процедуры оказания психологоконфликтологической помощи клиентам, работникам органов и организаций с использованием традиционных методов и технологий | Знает понятийную схему конфликта. Умеет определить какие психологические механизмы определяют возникновение напряженности во взаимодействии Владеет навыками составления карты конфликта |
| ПК-5.3 Применяет навыки эффективной коммуникации в профессиональной сфере и повседневной жизни | Знает правила рационального общения Умеет продуцировать уверенные высказывания Владеет навыками активного слушания |

II. ТРУДОЁМКОСТЬ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Трудоемкость дисциплины и видов учебных занятий по дисциплине: 108 час. / 3 з.е.

Виды учебных занятий и работы обучающегося по дисциплине:

| | |
|-------------|--|
| Обозначение | Виды учебных занятий и работы обучающегося |
|-------------|--|

| | |
|----------|---|
| | |
| Лек | Лекции |
| Пр | Практические занятия |
| СР | Самостоятельная работа обучающегося в период теоретического обучения |
| Контроль | Самостоятельная работа обучающегося и контактная работа обучающегося с преподавателем в период промежуточной аттестации |

Структура дисциплины:

Форма обучения – очная.

| № | Наименование раздела дисциплины | Семестр | Количество часов по видам учебных занятий и работы обучающегося | | | | | Контроль | Формы промежуточной аттестации, текущего контроля успеваемости | |
|--------|--|---------|---|-----|----|----|----|----------|--|--|
| | | | Лек | Лаб | Пр | ПЭ | СР | | | |
| 1 | Раздел 1. Психология конфликта в структуре современного теоретического знания. Феноменология конфликта | 5 | 20 | - | 14 | | | 9 | 27 | УО-1 собеседование; УО-3 доклад; УО-4 групповая дискуссия; ПР-2, контрольная работа; ПР-3, эссе; ПР-7 конспект; ПР-11, кейс-задачи |
| 2 | Раздел 2. Поведение личности в конфликте. Управление конфликтом | 5 | 16 | - | 22 | | | | | |
| Итого: | | | 36 | | 36 | | | 9 | 27 | 108 |

III. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ТЕОРЕТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ КУРСА (36 час.)

Раздел 1. Психология конфликта в структуре современного теоретического знания. Феноменология конфликта (20 ч.)

Тема 1. Введение в Психологию конфликта (4 ч.)

Учебная информация – занятие проводится с использованием активной формы обучения в виде лекции-дискуссии. Студенты вовлекаются в обсуждение того, какие явления можно отнести к конфликту, каковы причины возникновения конфликтов. Обсуждается сложная природа

конфликтных явлений и роль культурных традиций в конфликтном взаимодействии. Подводятся итоги.

Конфликт - психологическое и общественное явление. Для чего психологу изучать конфликты. Частота встречаемости конфликтов. Причины возникновения конфликтов. Примеры конфликтов.

Эволюция научных воззрений на конфликт. Обыденное и научное понимание конфликта. Попытки научного определения конфликта. Классификация видов конфликтных явлений. Культурные нормы, традиции и конфликт.

Социологические и философские учения о конфликте. Конфликтный функционализм Льюиса Козера. Позитивные функции конфликта. Парадокс Зиммеля. Позитивные функции межгрупповых конфликтов.

Тема 2. Психологическая традиция изучения конфликта (8 ч.)

Учебная информация – занятие проводится с использованием активной формы обучения в виде лекции-беседы. Цель – активизировать познавательный потенциал студентов. Вопросы задаются таким образом, чтобы выявить их осведомленность по проблеме и подвести к пониманию того, что психологическая наука внесла существенный вклад в разработку понимания природы конфликта.

Психологическая традиция изучения конфликта. Интрапсихическое понимание конфликта (психоанализ, эго-психология). Ситуационный подход (фрустрационные теории агрессии, роль социального научения, закон социальных отношений М.Дойча, эксперименты М.Шерифа). Вклад К.Левина в психологию конфликта. Теории когнитивного баланса и их вклад в понимание природы конфликта. Ролевые конфликты (я-роль, межролевые конфликты, гендерный ролевой конфликт).

Общая характеристика внутриличностных конфликтов. Подходы к пониманию внутриличностного конфликта. Конфликт между сознательным и бессознательным (З.Фрейд, К.Юнг). Взаимодействие и конфликт между структурами личности. Определение, особенности протекания. Основные виды внутриличностного конфликта по Анцупову. Виды внутриличностного конфликта по К.Левину. Последствия и способы разрешения. Влияние возрастных особенностей на динамику внутриличностного конфликта.

Понимание психологического конфликта (В. С. Мерлин). Динамика внутриличностного конфликта по Мерлину. Стадия бездеятельности, занятий, действий и поступка.

Тема 3. Механизмы возникновения конфликтов (8 ч.)

Роль восприятия в возникновении конфликта. Особенности восприятия в конфликте по Лебедевой. Способы работы с искажениями восприятия в конфликте.

Формулы возникновения конфликтов по Шейнову В.П. Способы работы с конфликтами, возникающими по разным формулам. Ложные рефлексы и иллюзии, страх и гнев - и их роль в возникновении конфликтов. Анализ конфликтов при помощи транзактного анализа. Особенности межгрупповых конфликтов.

Взгляд на конфликт Дж.Рубина. Обстоятельства, способствующие конфликтам, и обстоятельства, снижающие вероятность возникновения конфликта.

Механизмы возникновения межгрупповых конфликтов – межгрупповая враждебность, реалистический конфликт интересов по Кэмпбеллу, внутригрупповой фаворитизм, социальная идентичность.

Способы снижения межгрупповой напряженности.

Раздел 2. Поведение личности в конфликте. Управление конфликтом (16 ч.)

Тема 4. Стратегии и тактики поведения личности в конфликте (4 ч.)

Общая характеристика моделей поведения. Сетка стратегий Томаса-Килменна. Характеристика поведения в различных стратегиях. Факторы, влияющие на выбор стратегии поведения. Акцентуации характера. Типы конфликтных личностей. Типология личности по Майерс-Бриггс и рекомендации по общению с некоторыми типами. Конфликтоустойчивость. Факторы определения ситуации как конфликтной.

Тема 5. Модели развития конфликтного взаимодействия (4 ч.)

Регуляторы конфликтного взаимодействия. Модели развития конфликта. Модель двойной заинтересованности и модель предполагаемой перспективы продуктивности стратегии по Рубину. Факторы, повышающие заинтересованность в реализации своих потребностей, и факторы, способствующие заинтересованности в успехе другой стороны конфликта. Модель прошлого опыта по Гришиной.

Тема 6. Понятия и методы управления конфликтами (4 ч.)

Учебная информация – занятие проводится с использованием активной формы обучения в виде лекции-консультации. Студентам заранее дается задание самостоятельно выполнить работы по проработке вопроса Искусство критики (см. раздел Материалы для организации

самостоятельной работы студентов). Занятие начинается со вступительной лекции, где акцентируется внимание обучающихся на роли межличностных методов урегулирования конфликтов, анализируются полученные при самостоятельной работе результаты. Затем слушатели задают вопросы. В конце занятия проводится небольшая дискуссия, свободный обмен мнениями.

Становление практики управления конфликтами. Основные понятия управления конфликтами. Факторы, влияющие на характер конфликта. Основы предупреждения конфликтов. Конструктивное разрешение конфликтов. Критерии разрешенности конфликта.

Рациональное общение в конфликте как межличностный метод управления конфликтом. Искусство критики.

Тема 7. Формы работы с конфликтом (4 ч.)

Медиаторство и переговорный процесс при работе с конфликтами. Медиаторство в широком смысле слова. Характеристика и условия эффективности. Арбитраж. Модель арбитража. Арбитраж последнего предложения.

Переговоры: эволюция, типы интегративных решений, этапы. Место посредника в переговорах. Основная роль и функции посредника. Этика в работе посредника. Основные ошибки посредников в переговорном процессе.

Метод принципиального ведения переговоров и его отличие от позиционного подхода. НАОС. ПОИР. Манипуляции в переговорном процессе.

VI. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ КУРСА И САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Практические занятия (36 ч.)

1. Конфликт в свете разнообразия культурных норм и традиций. Философско-социологическая традиция изучения конфликтов (4 ч.)

Учебная информация – занятие проводится с использованием активной формы обучения – анализ ситуаций. Студентам предлагаются описания конфликтных ситуаций для выявления их взглядов на то, что является необходимыми признаками конфликта.

- Понимание конфликта обыденным сознанием и наукой
- Определения конфликта
- Классификация конфликтов

- Философско-социологическая традиция изучения конфликтов
- Позитивные функции конфликта.

2. Психологическая традиция изучения конфликтов (6 ч.)

Учебная информация – занятие проводится с использованием активной формы обучения - интеллектуальной разминки. Студентам заранее дается задание познакомиться со взглядами К.Хорни на роль культуры в возникновении неврозов. На занятии они отвечают на вопросы о взглядах Хорни, в конце разминки организуется свободный обмен мнениями, подводится итог.

- Понимание конфликта в психодинамических концепциях личности
 - Конфликт как ответ на ситуацию
 - Понимание конфликта в когнитивной психологии
 - Стадии психологического конфликта по Мерлину
 - Позиция К.Левина по проблеме организационного и семейного конфликта.

3. Механизмы возникновения конфликтов. Особенности восприятия в конфликте (4 ч.)

- Формулы возникновения конфликтов (Шейнов)
- Восприятие в условиях конфликта
- Трансактный анализ в конфликтологии
- Обстоятельства, способствующие конфликту, и обстоятельства, снижающие вероятность конфликта
- Механизмы возникновения межгрупповых конфликтов.

4. Поведение личности в конфликте. Модели выбора конфликтного взаимодействия (6 ч.)

- Психологическая характеристика стратегий и тактик поведения личности в конфликте
 - Модели конфликта
 - Типы конфликтных личностей.

5. Становление практики управления конфликтами (8 ч.)

- Становление практики управления конфликтами
- Основные понятия и методы управления конфликтами

- Эффективное общение в конфликте
- Факторы, влияющие на характер конфликта
- Практические навыки управления конфликтами разных уровней
 - Характеристика форм работы с конфликтами (медиаторство в узком и широком смысле, арбитраж, переговоры)

6. Переговоры – роль и место "позиционного торга". Гарвардский стиль переговоров – основные преимущества стиля. Недостатки стиля 6 ч.)

- Переговоры, эволюция переговоров
- Типы интегративных решений.
- Метод принципиального ведения переговоров и его отличие от позиционного подхода

7. Итоговое обсуждение (2 ч.)

Содержание самостоятельной работы по дисциплине.

Самостоятельная работа включает написание конспекта по главе «Культура и невроз» из работы К. Хорни «Невротическая личность нашего времени», написание конспекта по работе К.Левина «Супружеские конфликты», конспекта статьи В.С.Мерлина «Психологические конфликты» и конспекта по работе Ф.Е.Васильюка «Жизненный мир и кризис: типологический анализ критических ситуаций», а также предусмотрено написание эссе «Роль конфликтов в моей жизни».

V. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине «Психология конфликта» включает в себя:

- план-график выполнения самостоятельной работы по дисциплине, в том числе примерные нормы времени на выполнение по каждому заданию;
- характеристика заданий для самостоятельной работы обучающихся и методические рекомендации по их выполнению;
- требования к представлению и оформлению результатов самостоятельной работы;
- критерии оценки выполнения самостоятельной работы.

План-график выполнения самостоятельной работы по дисциплине

| № п/п | Дата/сроки выполнения | Вид самостоятельной работы | Примерные нормы времени на выполнение | Форма контроля |
|-------|-----------------------|---|---------------------------------------|---------------------------------------|
| 1 | 2-3 неделя | Конспект выдержки из работы К. Хорни «Культура и невроз» | 2 ч. | УО-1, собеседование Пр-7, конспект |
| 2 | 4-5 неделя | Конспект работы К.Левина «Супружеские конфликты» | 2 ч. | УО-1, собеседование Пр-7, конспект |
| 3 | 6-7 неделя | Конспект статьи В.С.Мерлина «Психологические конфликты» | 2 ч. | УО-1, собеседование Пр-7, конспект |
| 4 | 8-9 неделя | Конспект работы Ф.Е.Васильюка «Жизненный мир и кризис: типологический анализ критических ситуаций» | 2 ч. | УО-1, собеседование Пр-7, конспект |
| 5 | 10-12 неделя | Эссе Роль конфликтов в моей жизни | 3 ч. | Пр-3, эссе |
| 6 | 13-15 неделя | Подготовка к дискуссии на тему «Ассертивное поведение» и «Стратегии поведения в конфликтной ситуации» | 3 ч. | УО-4, дискуссия |
| 7 | 16-17 неделя | Знакомство с социально-психологическим механизмом возникновения конфликта – феноменом «козла отпущения» | 2 ч. | УО-4, дискуссия |
| 8 | 1-18 неделя | Подготовка к практическим занятиям | 20 ч. | УО-1, собеседование |

1. Прочитать отрывок из работы Хорни Культура и невроз и составить план-конспект.

Найти ответ на следующий вопрос: Какие противоречия, заложенные в нашей культуре, представляют собой основные конфликты невротика.

Требования к оформлению результатов. Результаты оформить в виде напечатанного план-конспекта, объем 1 стр., в котором должны быть указаны сами феномены, приведены их характеристики и даны примеры.

Критерии оценки. Предоставление в целом полного план-конспекта без умения ответить на вопросы оценивается в 3 балла, полный план-конспект с умением привести пример – 4 балла, полный план-конспект с умением назвать все культуральные противоречия, которые способствуют, по мнению Хорни, возникновению неврозов, правильно ответить на вопросы и привести пример – 5 баллов.

2. Прочитать и законспектировать отрывок из работы Левина Супружеские конфликты. Найти ответы на следующие вопросы:

- С каких позиций Левин рассматривает супружеский

конфликт

- Что такое «пространство свободного движения»
- Реализация каких потребностей влияет на возникновение супружеских конфликтов

Требования к оформлению результатов. Результаты оформить в виде напечатанного конспекта, объем 1 стр.

Критерии оценки. Предоставление в целом полного конспекта без умения ответить на вопросы оценивается в 3 балла, полный план-конспект с умением привести пример – 4 балла, полный план-конспект с умением правильно ответить на вопросы и привести пример – 5 баллов.

3. Прочитать и законспектировать отрывок из работы Мерлина Психологические конфликты. Найти ответы на следующие вопросы:

- Какой подход лежит в основе анализа психологических конфликтов
- Как мотивация влияет на протекание психологического конфликта
- Какие стадии выделяются в психологическом конфликте
- Чем характеризуются стадии

Требования к оформлению результатов. Результаты оформить в виде напечатанного конспекта, объем 2-3 стр.

Критерии оценки. Предоставление в целом полного конспекта без умения ответить на вопросы оценивается в 3 балла, полный план-конспект с умением привести пример – 4 балла, полный план-конспект с умением правильно ответить на вопросы и привести пример – 5 баллов.

4. Прочитать и законспектировать отрывок из работы Ф.Е.Василюка «Жизненный мир и кризис: типологический анализ критических ситуаций».

Найти ответы на следующие вопросы:

- Типология жизненных миров
- Типология критических ситуаций
- Что такое мерцающий кризис

Требования к оформлению результатов. Результаты оформить в виде напечатанного конспекта, объем 1-2 стр.

Критерии оценки. Предоставление в целом полного конспекта без умения ответить на вопросы оценивается в 3 балла, полный план-конспект с умением привести пример – 4 балла, полный план-конспект с умением правильно ответить на вопросы и привести пример – 5 баллов.

5. Написать эссе «Роль конфликтов в моей жизни»

Методические рекомендации. Предварительно студент должен освоить материал по большей части курса, знать положительные функции конфликта, уметь анализировать теоретическую литературу по проблеме.

Требования к оформлению результатов. Результаты оформить в виде напечатанного эссе (объем 1-2 стр.).

Критерии оценки. Отлично выставляется студенту, если студент продемонстрировал знания проблемы и описал роль конфликта в жизнедеятельности личности. Студент знает и владеет навыком самостоятельной исследовательской работы по теме исследования; методами и приемами анализа теоретических и практических аспектов проблемы исследования роли конфликтов в жизни общества и личности. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет; работа оформлена правильно.

Оценка хорошо - работа характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения; допущено не более 1 ошибки при объяснении сущности конфликта и его роли в жизни. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет. Допущены одна-две ошибки в оформлении работы

Удовлетворительно – студент проводит достаточно самостоятельный анализ проблемы роли конфликта в жизни общества, понимает базовые функции. Допущено не более 2 ошибок в смысле или содержании проблемы, оформлении работы

Неудовлетворительно - если работа представляет собой пересказанный или полностью переписанный чужой текст без каких бы то ни было комментариев, анализа. Допущено три или более трех ошибок в смысловом содержании раскрываемой проблемы, в оформлении работы.

6. Знакомство с асертивными высказываниями.

В рамках изучения темы «Рациональное поведение и эффективное общение в конфликте» студентам предлагается познакомиться с понятиями асертивность и асертивное поведение. Цель данной самостоятельной работы: создание психологических предпосылок для выбора эффективных способов общения в конфликте.

Методические рекомендации

Шаг 1. Познакомьтесь с теоретической информацией по теме

В любой ситуации мы выбираем какой-то стиль поведения – и в большой степени от него зависит полученный результат. Мы можем вести себя пассивно – не отстаивать свои права, избегать конфликтов, подчиняться решениям других и в результате терять контроль над происходящим. В этом случае мы позволяем другим принимать за нас решения, даже если мы знаем, что впоследствии пожалеем об этом. Такое поведение порождает чувство беспомощности. Его цель – избежать конфликта. В этом есть и скрытая выгода – ведь если что-то пойдет не так, вас вряд ли станут обвинять, но ситуация и отношения развиваются не так, как вам хотелось бы.

Мы можем вести себя агрессивно – бросаться на проблему, навязывать собственное мнение, не учитывать интересы других, быть грубым, враждебным. Но превосходство достигается путем унижения других и, как правило, агрессивное поведение создает врагов. Возможно, при таком поведении вы добиваетесь своего, и другие в итоге делают то, что вы хотите, но это приводит к разрыву отношений, к социальной изоляции.

Но есть и третий вариант поведения – асертивный или уверенный. Асертивность можно назвать «золотой серединой» между агрессией и пассивностью. Термин «асертивность» происходит от английского глагола «to assert» – настаивать на своём, утверждать, заявлять, отстаивать свои права. Под асертивным поведением понимают позитивное поведение человека, который уважает себя и других, слушает, понимает и пытается достичь рабочего компромисса. Это демонстрация вежливой настойчивости.

Асертивные люди показывают другим, как они хотели бы, чтобы с ними обращались. Они самодостаточны и защищают собственные права, выражают мысли и чувства прямо, честно и открыто средствами, уважающими права других. Они понимают свои потребности и просят открыто и прямо о том, что они хотят. Асертивный человек действует без ненужного беспокойства или чувства вины.

Цель такого уверенного поведения – общаться ясно и прямо, как взрослый со взрослым, отстаивать свои интересы без нарушения прав другого человека. Такое поведение характеризуется рядом вербальных и невербальных особенностей. Это такие характеристики, как:

- активное слушание;
- твердый, спокойный голос;
- прямой контакт глаз;
- прямая, сбалансированная, открытая позиция тела;

- громкость голоса, подходящая к ситуации;
- использование: «Я», «Я люблю, хочу...», «Я не хочу...»;
- фразы сотрудничества: «А что Вы думаете по этому поводу?»;
- подчеркнутые утверждения заинтересованности: «Мне бы очень хотелось...» и другие аналогичные проявления.

Шаг 2. Выполните упражнение индивидуально

Инструкция

Ниже приведены утверждения, являющиеся уничижительными высказываниями в различных проявлениях. Сначала определите, к какому типу принадлежит каждое высказывание, например, подразумевающее нечто негативное; заключающее неоправданное обобщение; вторгающееся в личную область; уменьшающее значимость. То есть вам надо определить, какое сообщение в них «спрятано». Следующий шаг – предложите три ответа на каждое утверждение: один ответ – пассивный, другой – агрессивный, третий – уверенный (ассертивный). Наибольшее внимание уделите выработке уверенного ответа.

1. Я знаю, что это не мое дело, но.....
2. Не беспокойся об этом, я обращусь к Александру
3. Боже мой! Неужели Вы еще не закончили?
4. Если бы я был на вашем месте, я бы
5. Вы должны вернуться прямо сейчас и сказать ему, что....
6. Вы ведь не заняты в четверг, не так ли?
7. Вы уверены, что вы знаете, что делаете?
8. Типично мужская реакция!
9. Плачь, плачь! Все вы женщины одинаковые!
10. Мы все знаем, почему она получила повышение.

Шаг 3. Подготовка к групповой дискуссии

Подумайте, какие «бонусы» мы получаем в каждом из трех описанных вариантов поведения – пассивном, агрессивном и уверенном. А какова «расплата» за пассивное и агрессивное (а, может быть, и за уверенное) поведение?

Насколько легко вам было определить, что высказывание относится к обидным, что имеется в виду что-то негативное, и насколько легко было определить, почему именно такое высказывание обижает?

Как вы считаете, всегда ли правильно использовать только уверенные высказывания?

Попробуйте вспомнить одну ситуацию из собственной жизни, когда в ваш адрес звучало уничижительное высказывание. Пусть это не будет слишком личная ситуация, чтобы потом обсудить это в минигруппе на занятии.

Шаг 4. Работа в минигруппах на практическом занятии

Участники обсуждают и нарабатывают навыки уверенных ответов на уничижительные высказывания. Также участники в минигруппах по очереди обсуждают ситуации их членов. Каждый участник имеет возможность проиграть свою ситуацию и дать уверенный ответ на принижающее высказывание. Кто-то один играет партнера по взаимодействию, остальные включаются в работу, давая советы и обратную связь.

Шаг 5. Сформулируйте принципы уверенного поведения

В итоге группам предстоит сформулировать принципы уверенного взаимодействия в случае принижающих высказываний. Основные принципы сводятся к трем¹:

- осознать цель принижающего высказывания и уметь защищать свою самооценку;
- поставить другого человека в известность о том, что вы осознаете его или её попытку;
- быть кратким, точным и однозначным в своем неприятии такого поведения.

Контрольные вопросы

1. Как бы вы охарактеризовали ассертивное поведение?
2. Приведите примеры ситуации, когда в ваш адрес (или в адрес другого человека) было направлено так называемое уничижительное высказывание. Определите его тип и дайте пассивный, агрессивный и уверенный ответ на это высказывание.
3. Какие принципы уверенного поведения вам знакомы?
4. Какие принципы уверенного поведения вы используете в случае, если кто-то обратился к вам с уничижительным высказыванием?
5. Считаете ли вы, что уверенное поведение – самый лучший вариант поведения? Обоснуйте свой ответ.

Критерии оценки

¹ Бишоп, С. Тренинг ассертивности. – СПб: Питер, 2001. – 208 с.

Студент получает отличную оценку, если он не только познакомился с теоретическим материалом, но использует его в групповой дискуссии и может сформулировать принципы уверенного поведения.

Оценка «хорошо» ставится учащемуся, который освоил теорию и участвует в групповой дискуссии, но не способен сформулировать принципы уверенного поведения.

Оценка «удовлетворительно» выставляется учащемуся в том случае, если он имеет только общее представление об изучаемом феномене и не принимает участия в дискуссии.

7. Стратегии и тактики поведения в конфликте.

Цель данной самостоятельной работы – отработать основные стратегии поведения в конфликте, выявить, какое поведение соотносится с разными стратегиями.

В ходе выполнения данной самостоятельной работы решаются следующие **задачи**:

- познакомиться со стратегиями поведения в конфликте;
- расширить представление о том, какие виды поведения соотносятся с той или иной стратегией поведения в конфликте;
- закрепить навык опознавания конструктивных и неконструктивных моделей поведения в конфликте.

Методические рекомендации

Шаг 1. Познакомьтесь с теоретической информацией по теме

В ситуации конфликта люди могут использовать разные стратегии поведения. В теоретической перспективе в конфликтологии наиболее известна модель К. Томаса и Р. Киллмена. Авторы данной модели исходят из того, что в конфликтном взаимодействии участники конфликта так или иначе должны учитывать не только свои интересы, но и интересы оппонента. Согласно модели, учитывается степень настойчивости в удовлетворении собственных интересов и степень уступчивости в удовлетворении интересов других партнеров.

Если мы наблюдаем минимальную заинтересованность сторон в реализации своих потребностей в конфликте, то это стратегия избегания, или, как её ещё называют, ухода. Если сторона учитывает и пытается реализовать только свои интересы в конфликте, то это соперничество. Если участник конфликта готов отказаться от своих интересов в пользу того, чтобы дать оппоненту возможность реализовать его интересы, то это будет приспособление (или уступка). И, образно говоря, ситуация «fifty-fifty» соответствует компромиссу. В этом случае каждая из сторон частично

реализует свой интерес, но и что-то теряет.

Шаг 2. Выполните упражнение индивидуально

Инструкция

Ниже приводится описание двух ситуаций. Вам предстоит предложить пять подходов по развитию каждой из этих ситуаций. Первый подход должен представлять стратегию избегания, второй – приспособления, третий – стратегию соперничества, четвертый – стратегию компромисса, пятый – стратегию сотрудничества. Прежде чем предложить эти подходы, определите, какие типы поведения связаны с каждым из подходов.

Ситуация 1

У Андрея (он геодезист) и Инны (она адвокат) есть дочь Лиза. Она единственный ребенок в семье. До свадьбы Андрей и Инна договорились, что каждый будет продолжать заниматься своей работой и принимать участие в выполнении обязанностей по дому и в воспитании ребенка. Обычно или папа, или мама отвозят Лизу в детский сад перед тем как ехать на работу и по очереди забирают ее вечером. Но прошлым вечером (это было воскресенье) они вынуждены были вызвать врача, потому что у Лизы появилась сыпь. Был поставлен диагноз – корьевая краснуха. Андрей сказал, что у него на этой неделе три инспекции и что он не может оставаться с ребенком дома. У Инны слушается дело в суде.

Ситуация 2

Местная общественная организация существует за счет ежемесячных дотаций администрации. Но однажды организация получила крупную единовременную субсидию. Секретарь организации хочет потратить деньги на офисную технику – компьютер и ксерокс. Бухгалтер считает, что деньги лучше вложить в рекламу, развитие связей с общественностью и мероприятия по поиску инвестиций.

Шаг 3. Подготовка к групповой дискуссии

Подумайте, всегда ли вы старались найти выход, обеспечивающий обоюдные интересы сторон? Как вы считаете, смогли ли вы полно и адекватно выявить потребности другого участника взаимодействия в предложенных ситуациях? Одинаково ли легко вам было продолжить развитие ситуации с точки зрения разных поведенческих моделей? Какие варианты поведения предложены для осуществления разных стратегий поведения? Можете ли вы определить задействованные в них тактические приемы?

Шаг 4. Работа в минигруппах на практическом занятии

Разбейте группу на несколько минигрупп и дайте возможность участникам обсудить индивидуальные решения, которые они создали для двух предложенных ситуаций. Предложите участникам выбрать для каждого из пяти подходов-стратегий (по обеим ситуациям) варианты, которые они считают наиболее подходящими. Пусть они озвучат свои варианты группе в целом. Спросите участников, насколько они осознавали необходимость учитывать потребности другой стороны взаимодействия. Уделите особое внимание решениям проблемы, основанным на стратегии сотрудничества. Проанализируйте шаги, которые привели участников к открытому диалогу.

Контрольные вопросы

1. Назовите стратегии поведения в конфликте и охарактеризуйте их (по модели К. Томаса).
2. Приведите примеры, с каким реальным поведением соотносятся разные стратегии поведения в конфликте.
3. Какие варианты поведения вы предложили для разных стратегий конфликтного взаимодействия (для описанных ситуаций)?
4. Как вы считаете, смогли ли вы адекватно оценить потребности другой стороны в описанных ситуациях?
5. Легко ли вам было найти модель поведения, связанную с сотрудничеством? Как вы думаете, что препятствует сотрудничающему поведению в реальной жизни?

Критерии оценки

Студент получает отличную оценку, если он не только познакомился с теоретическим материалом, но и выработал варианты развития предложенных для анализа ситуаций в контексте разных стратегий поведения, может обосновать предложенные варианты, участвует в групповой работе.

Оценка «хорошо» ставится учащемуся, который в целом освоил теорию и участвует в групповой работе, но допускает отдельные неточности.

Оценка «удовлетворительно» выставляется учащемуся в том случае, если у него сложилось только общее представление о стратегиях поведения в конфликте и факторах, их определяющих.

8. Психологические механизмы возникновения конфликтов. Феномен «козла отпущения»

Цель данной самостоятельной работы – познакомить студентов с феноменом «козла отпущения» и его психологическими характеристиками.

В ходе выполнения данной самостоятельной работы решаются следующие **задачи**:

- анализ психологической природы феномена «козла отпущения»;
- определение и анализ способов ответного поведения;
- нахождение связи между проанализированным феноменом и интолерантным отношением.

Методические рекомендации

Шаг 1. Познакомьтесь с теоретической информацией по теме

Для описания феномена «козла отпущения» выбрана статья Р. Ю. Рахматуллина «Эрих Нойманн о роли «козла отпущения» в формировании конфликта»², выдержки из которой и приведены ниже.

Автор пишет, что открытие одного из конфликтогенных механизмов – механизма «козла отпущения» принадлежит Э. Нойманну, ученику К. Юнга. В своей работе «Глубинная психология и новая этика» Э. Нойманн описал, как формируется данный механизм и к каким последствиям он может привести в плане формирования межличностных конфликтов. Исследователь отмечает, что этот феномен особенно ярко проявляется в молодежной среде, а также он может дать о себе знать в относительно изолированных от общества сообществах, где один или несколько человек становятся объектом неприязни, и унижения. Сам Э. Нойманн рассматривает его «в качестве независимого от исторических условий и культуры явления, которое является одним из источников конфликтов в коллективе, иногда приводящих даже к трагическому исходу»³.

Однако автор указывает на глобальный характер изучаемого явления и говорит о том, что оно существует повсеместно, пусть и в разных вариантах. В обществе в целом роль «козла отпущения» может играть какой-либо народ, раса, каста и т. п. Нередко этот феномен становится источником социальных конфликтов. Это заставляет относиться к феномену «козла отпущения», указывает автор, со всей серьезностью и сделать его предметом тщательного научного анализа. Как замечает Р. Ю. Рахматуллин, психолого-методологические основы изучения этого конфликтогена содержатся в работах К. Юнга, который считал, что психика человека содержит так называемую «Тень» — качества, интересы, стремления, которые

² Рахматуллин, Р. Ю. Эрих Нойманн о роли «козла отпущения» в формировании конфликта // Молодой ученый. — 2014. — №13. — С. 235-237. URL: <https://moluch.ru/archive/72/12320/> (Дата обращения: 2017-12-02)

³ Там же, С. 236

воспринимаются самим индивидом отрицательно, оцениваются им как несовместимые с его личностью. «Согласно основателю глубинной психологии «Тень» образуется в результате подавления и вытеснения из сознания всего того, что не поощряется личностью и её социальным окружением, противоречит социальным установкам и идеалам, значимым для жизни в данном обществе. В результате вытеснения из сознания, «Тень» перемещается в область бессознательного»⁴, но изгнанные силы создают в сфере бессознательного деструктивное напряжение. Для того чтобы нейтрализовать разрушающее влияние «Тени», психика выработала проекцию, которая представляет собой процесс переноса бессознательных компонентов психики на внешний объект, в качестве которого, как правило, выступает другой человек или чужой народ.

В современных условиях, по мнению исследователя, объектом проекции почти всегда становится отдельный человек или группа. Э. Нойманн пишет, что эту роль, как правило, выполняют: а) чужак; б) не адаптированная к данной социальной общности личность; в) незаурядная личность, не вписывающаяся в силу своих выдающихся качеств в «серую» массу. «Видимо, существуют и другие категории людей, служащие объектом проекции. Во всех этих случаях феномен «козла отпущения» является потенциальным источником конфликта»⁵.

К. Юнг и Э. Нойманн «предлагают помочь осознать человеку, что «козел отпущения» — это предметная объективация его собственной «Тени», т. е., по сути, это он сам в своей наиболее нелюбимой ипостаси»⁶, и необходимо попытаться перевести в сознание то, что составляет теневую сторону своей жизнедеятельности. Э. Нойманн пишет, что «примирение с «Тенью» является непременным условием формирования подлинно терпимого отношения к другим людям»⁷.

Шаг 2. Выполните упражнение индивидуально

Ситуация

Группа из пяти друзей и одного случайного игрока играет в компьютерном матче. Команда состоит из очень разных ребят.

Игорь уже не первый год участвует в таких играх и он действительно хорош. Обычно он играет с более сильными ребятами, но в этот раз решил

⁴ Там же, С. 236

⁵ Рахматуллин, Р. Ю. Эрих Нойманн о роли «козла отпущения» в формировании конфликта // Молодой ученый. — 2014. — №13. — С. 235-237. С. 236 URL: <https://moluch.ru/archive/72/12320/> (Дата обращения: 2017-12-02)

⁶ Там же, С. 237

⁷ Там же, С. 237

сыграть в команде своих друзей. Он практически основной игрок. У него быстрая реакция и он знает, как поступать в той или иной ситуации. Он привык в игре общаться на жаргоне и сейчас он быстро выкрикивает разные команды, но не объясняет их. Некоторых ребят это смущает – они не понимают значения некоторых специализированных терминов.

У Ивана и Саши опыта чуть меньше, чем у Игоря, но они уже пару месяцев играют именно в этот тип игры. Обычно они тоже играют в другой команде и их больше интересуют их сильные стороны в игре, чем игра команды в целом. Между матчами они во всем соревнуются между собой. В то время как они действительно сильны в наступательных ситуациях, их соревновательный дух в игре часто приводит к тому, что они оставляют какие-то важные ситуации без внимания.

Лера в команде гораздо более случайный человек, но у нее есть некоторый опыт и она знает, как играть. Но во время матча она смотрит старую научную фантастику, в наушниках звучит громкая музыка и она что-то говорит о стаканчике мороженого, которое она ест. Хотя сложно понять, что именно она сказала – ее рот, судя по всему, полон мороженого. Возможно, это объясняет, почему ее персонаж во время игры периодически тормозил на пару секунд.

Настя наоборот не умолкает. Она развлекает друзей шутками, глупыми историями, и даже начинает петь каждый раз, когда ей удастся расправиться с персонажем противника. Она слишком воодушевлена и пропускает большинство инструкций Игоря мимо ушей.

Шестой игрок в команде был выбран в случайном порядке компьютерной игровой системой. Никто в команде не знает его. Он играет достаточно хорошо, но при этом совершенно очевидно, что у него нет такого опыта, как у пяти друзей, играющих вместе.

Команда проигрывает матч.

В конце матча, когда на экране загорается счет, пятеро друзей начинают обвинять в проигрыше шестого игрока, списывая проигрыш на то, что у него мало опыта. Они удаляют его из команды и продолжают играть, одновременно подыскивая нового случайного игрока (идея взята из материалов Media Smart)⁸.

Шаг 3. Подготовка к групповой дискуссии

Ответьте на вопросы:

1. Как бы вы описали, в чем заключается феномен «козла отпущения»?

⁸ <http://mediasmarts.ca/teacher-resources/use-understand-create-digital-literacy-framework-canadian-schools> (дата обращения 30.11.2017)

2. Какую выгоду получили пятеро друзей из того, что сделали случайного игрока «козлом отпущения»?
3. Чем такое поведение «опасно» для них?
4. Как им будет лучше поступать в подобных ситуациях в будущем?

Шаг 4. Работа в минигруппах на практическом занятии

Сравните свое понимание феномена «козла отпущения» и дайте его характеристики. Приведите примеры феномена «козла отпущения» в больших социальных группах. Как вы думаете, в описанных вами примерах как можно было поступить иначе?

Контрольные вопросы

9. В чем заключается феномен «козла отпущения»? Дайте его характеристику.
10. Как идеи К. Юнга связаны с сущностью феномена «козла отпущения»?
11. Назовите возможные негативные последствия феномена «козла отпущения» в обществе.
12. Приведите один-два примера феномена «козла отпущения» в социальных группах. Как можно было поступить иначе в описанных вами ситуациях? Что изменится в этом случае?

Критерии оценки

Студент получает отличную оценку, если он познакомился с теоретическим материалом, может дать характеристики феномена «козла отпущения» и может привести примеры данного феномена в социальных группах.

Оценка «хорошо» ставится учащемуся, который освоил теорию и участвует в работе группы, но не способен назвать характеристики изучаемого феномена.

Оценка «удовлетворительно» выставляется учащемуся в том случае, если он имеет только общее представление об изучаемом феномене и не принимает участия в дискуссии.

VI. КОНТРОЛЬ ДОСТИЖЕНИЯ ЦЕЛЕЙ КУРСА

| № п/п | Контролируемые разделы / темы дисциплины | Коды и этапы формирования компетенций | | Оценочные средства | |
|-------|--|---------------------------------------|--------|---|--------------------------|
| | | | | текущий контроль | промежуточная аттестация |
| 1 | Раздел 1. Психология конфликта в | ПК-2.2 | Знает, | Собеседование (УО-1) Доклад (УО-3) Дискуссия (УО-4) | 1-17 вопросы |

| | | | | | |
|---|--|--------|-----------------------------|--|---------------|
| | структуре современного теоретического знания. Феноменология конфликта | | умеет | Контрольная работа (ПР-2) Конспект (ПР-7) | |
| 2 | Раздел 2. Поведение личности в конфликте. Управление конфликтом | ПК-2.2 | Знает, умеет, владеет | Собеседование (УО-1) Контрольная работа (ПР-2) Кейс-задача (ПР-11) | 18-30 вопросы |
| | | ПК-5.3 | Знает, умеет, владеет | Собеседование (УО-1) Эссе (ПР-3) Кейс-задача (ПР-11) | 18-30 вопросы |

Типовые контрольные задания, методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, а также критерии и показатели, необходимые для оценки знаний и характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы, представлены ниже в соответствующем разделе.

VII. СПИСОК УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ И ИНФОРМАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Основная литература

(электронные и печатные издания)

1. Кашапов М.М. Психология конфликта: учебник и практикум для вузов / М.М. Кашапов. – М.: Изд-во Юрайт, 2019. – 206 с. <https://www.biblio-online.ru/viewer/psihologiya-konflikta-437155#page/2>
2. Кузьмина Т.В. Конфликтология [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Кузьмина Т.В.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2019.— 65 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/79799.html> — ЭБС «IPRbooks»
3. Леонов Н.И. Психология конфликта: методы изучения конфликтов и конфликтного поведения: учебник для вузов /Н.И.Леонов. – М.: Изд-во Юрайт, 2020. – 264 с. <https://www.biblio-online.ru/viewer/psihologiya-konflikta-metody-izucheniya-konfliktov-i-konfliktnogo-povedeniya-447817#page/2>

4. Хасан Б.И. Конструктивная психология конфликта /Б.И.Хасан. – М.: Изд-во Юрайт, 2019. – 204 с. <https://www.biblio-online.ru/viewer/konstruktivnaya-psihologiya-konflikta-438366#page/1>

Дополнительная литература

(электронные и печатные издания)

1. Волков Б. С. Конфликтология: учеб. пособие для вузов /Б. С. Волков, Н. В. Волкова. – М., КноРус, 2016. – 355 с. - 7 экз. <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:837904&theme=FEFU>
2. Земедлина Е. А. Конфликтология: Учеб. пособие / Е.А. Земедлина. - 2-е изд. - М.: ИЦ РИОР: НИЦ Инфра-М, 2013. - 141 с. <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=368679>
3. Козырев Г. И. Основы конфликтологии: Учебник / Г.И. Козырев. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 240 с. <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=419052>
4. Конфликтология: Учебник / А.Я. Кибанов, И.Е. Ворожейкин и др.; Под ред. А.Я. Кибанова; Гос. Универ. Управл. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: НИЦ Инфра-М, 2014. - 301 с. <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=405091>
5. Светлов В.А. Введение в единую теорию анализа и разрешения конфликтов : учебное пособие для вузов / В. А. Светлов. – М.: URSS, - 2013. – 303 с. (10 экз.) <http://www.iprbookshop.ru/8243.html>
6. Фесенко О. П. Практикум по конфликтологии или Учимся разрешать конфликты (для студентов всех направлений подготовки) [Электронный ресурс] : практикум / О. П. Фесенко, С. В. Колесникова. — М. : ФЛИНТА, 2014. <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=458059>

VII. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Курс структурирован по тематическому и проблемному принципам, что позволяет, с одной стороны, систематизировать учебный материал, с другой – подчёркивает связь с другими дисциплинами гуманитарного и специального цикла.

В процессе изучения материалов учебного курса предлагаются разнообразные формы работ: чтение лекций, лабораторные занятия, задания для самостоятельной работы.

Лекционные занятия ориентированы на освещение вводных тем в каждый раздел курса и призваны ориентировать студентов в предлагаемом материале,

заложить научные и методологические основы для дальнейшей самостоятельной работы студентов.

В работе со студентами используются разнообразные средства, формы и методы обучения (информационно-развивающие, проблемно-поисковые).

Особо значимой для профессиональной подготовки студентов является самостоятельная работа по курсу. В ходе этой работы студенты отбирают необходимый материал по изучаемому вопросу и анализируют его. В рамках учебного курса подразумевается выполнение ряда заданий для самостоятельной работы, которые проверяются преподавателем, обсуждаются со студентами и учитываются при итоговом контроле знаний по курсу.

Студентам при изучении дисциплины рекомендуется изучать темы в той последовательности, в которой они раскрываются в полном конспекте лекций. В тех темах, где подготовка предполагает использование дополнительного материала, студенту рекомендуется изучить этот материал. Это даст обучающемуся возможность претендовать на максимально высокую оценку.

Студентам рекомендуется при подготовке к практическим занятиям опираться на материал, приведенный в полном курсе лекций. В целях более глубокого овладения им предлагается в ряде тем обращаться к дополнительной литературе и выполнять самостоятельные задания с последующим обсуждением результатов.

При работе с литературой рекомендуется уделять особое внимание терминам и основным понятиям курса с целью уяснения сущности изучаемых феноменов, разбивать материал на части, уметь выделять существенное в материале, запоминать авторов, делать для себя рабочие планы-конспекты, проверять умение воспроизвести основные положения и умение сделать вывод на основе изученного материала. Литература из списка дополнительной литературы должна привлекаться к анализу в соответствующих темах.

При подготовке к зачету рекомендуется проверить знание и понимание терминологии курса, умение раскрыть сущность изучаемых психологических явлений, привести их характеристики и типологию. Рекомендуется особо остановиться на теориях и фамилиях ученых.

VIII. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Учебные занятия по дисциплине «Психология личности» проводятся в помещениях, оснащенных соответствующим оборудованием и программным обеспечением. Перечень материально-технического и программного обеспечения дисциплины приведен в таблице. Учебные занятия по дисциплине проводятся в помещениях, оснащенных соответствующим оборудованием и программным обеспечением.

Перечень материально-технического и программного обеспечения дисциплины приведен в таблице.

| Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы | Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы | Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа |
|---|--|---|
| 690922, Приморский край, г. Владивосток, остров Русский, полуостров Саперный, поселок Аякс, 10. Корпус 26, учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа F 612 | Помещение укомплектовано специализированной учебной мебелью, 43 посадочных места Оборудование: плазма: модель LG FLATRON M4716CCBA – 3 шт. проектор, модель Mitsubishi; экран; эксклюзивная документ камера, модель Avervision 355 AF; доска аудиторная. | – Microsoft Office. Номер лицензии Standard Enrollment 62820593. Дата окончания 2020-06-30. Родительская программа Campus 3 49231495. Торговый посредник: JSC «Softline Trade». Номер заказа торгового посредника: Tr000270647-18 |
| Читальные залы Научной библиотеки ДВФУ с открытым доступом к фонду (корпус А – уровень 10) | Моноблок HP ProOne 400 All-in-One 19,5 (1600x900), Core i3-4150T, 4GB DDR3-1600 (1x4GB), 1TB HDD 7200 SATA, DVD+/-RW, GigEth, Wi-Fi, BT, usb kbd/mse, Win7Pro (64-bit) + Win8.1Pro (64-bit), 1-1-1 Wty Скорость доступа в Интернет 500 Мбит/сек. Рабочие места для людей с ограниченными возможностями здоровья оснащены дисплеями и принтерами Брайля; оборудованы: портативными устройствами для чтения плоскочечатных текстов, сканирующими и читающими машинами видеувелечителем с возможностью регуляции цветовых спектров; увеличивающими электронными лупами и ультразвуковыми маркировщиками | – Microsoft Office. Номер лицензии Standard Enrollment 62820593. Дата окончания 2020-06-30. Родительская программа Campus 3 49231495. Торговый посредник: JSC «Softline Trade». Номер заказа торгового посредника: Tr000270647-18 |

В целях обеспечения специальных условий обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в ДВФУ все здания оборудованы пандусами, лифтами, подъемниками, специализированными местами,

оснащенными туалетными комнатами, табличками информационно-навигационной поддержки.

IX. ФОНДЫ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине «Психология конфликта»

Текущая аттестация студентов. Текущая аттестация студентов по дисциплине «Психология конфликта» проводится в соответствии с локальными нормативными актами ДВФУ и является обязательной.

Текущая аттестация проводится в форме собеседования (УО-1), доклада (УО-3), групповой дискуссии (УО-4), контрольной работы (ПР-2), эссе (ПР-3), конспекта (ПР-7), решения кейс-задач (ПР-11) по оцениванию фактических результатов обучения студентов.

Объектом оценивания выступает степень усвоения теоретических знаний и степень сформированности компонентов компетенций.

Оценочные средства для текущего контроля

Вопросы к контрольной работе Раздел 1.

1. Предмет конфликтологии. Определения конфликта различными исследователями.
2. Социологическая традиция изучения конфликтов. Модели общества.
3. Психологическая традиция изучения конфликтов.
4. Позитивные функции конфликта.
5. Структурные характеристики конфликта.
6. Условия возникновения и протекания конфликта.
7. Оценка деятельности как одна из причин конфликта
8. Динамические характеристики конфликта (эскалация конфликта и эскалация конфликтогенов).
9. Динамика внутриличностного конфликта (Мерлин).

Вопросы к контрольной работе Раздел 2.

1. Стратегии поведения личности в конфликте.
2. Тактики поведения личности в конфликте.
3. Роль восприятия в конфликте и его влияние на поведение.
4. Модели развития конфликта (Рубин, Гришина).
5. Обстоятельства, способствующие конфликту (Рубин).
6. Обстоятельства, снижающие вероятность конфликта (Рубин).

7. Механизмы возникновения межгрупповых конфликтов.

Вопросы для собеседования Раздел 1.

1. Проанализируйте определения конфликта.
2. Что является необходимыми и достаточными условиями для возникновения конфликта?
3. В чем заключается новизна взглядов Л.Козера на конфликт?
4. Назовите позитивные возможности конфликта
5. Как понимается природа конфликта Фрейдом и Хорни. В чем различие их взглядов?
6. Что показывает эксперимент М.Шериффа?
7. Взгляды на психологический конфликт К.Левина.
8. Виды конфликта по Левину.
9. Динамика внутриличностного конфликта по В.С. Мерлину.
10. Конфликтогены.
11. Типы конфликтных личностей.
12. Виды внутриличностного конфликта по Анцупову, Шипилову.
13. Стратегии работы с внутриличностным конфликтом.
14. Левин о супружеском конфликте.

Вопросы для собеседования Раздел 2.

1. Что такое управление конфликтом?
2. Как происходило становление практики управления конфликтами?
3. Какие формы работы с конфликтом вы можете назвать?
4. Как объясняет развитие конфликта Гришина Н.В.?
5. Как объясняет развитие конфликта Рубин Дж.?
6. Что такое принципиальные переговоры? Чем они отличаются от позиционного подхода?
7. Что такое НАОС и ее роль в переговорном процессе?
8. Посредничество в переговорном процессе. Арбитраж. Модель арбитража.
9. Обстоятельства, способствующие конфликту, и обстоятельства, снижающие возможность конфликта (по Дж. Рубину).
10. Механизмы возникновения межгрупповых конфликтов.
11. Переговоры, эволюция, типы интегративных решений.

Темы докладов к Разделу 1. Психология конфликта в структуре современного теоретического знания. Феноменология конфликта

1. К. Хорни о культурных основаниях психологического конфликта.

2. Ролевые конфликты и стратегии их разрешения.
3. Работа К.Юнга «Борьба с тенью».
4. Основные положения работы З. Фрейда «Я и Оно».
5. Своеобразие взглядов К. Левина на психологический конфликт.
6. Работа Г. Зиммеля «Человек как враг».
7. Основные идеи работы К. Левина «Затяжной производственный конфликт».
8. К. Левин «Супружеский конфликт», своеобразие взглядов, пути выхода.
9. Виды внутриличностного конфликта.
10. Василук о «мерцающем кризисе».

Вопросы для собеседования по работе К. Хорни «Культура и невроз»

1. Чем позиция Хорни относительно природы внутренних конфликтов отличается от позиции Фрейда?
2. Что приводит Хорни к иному пониманию природы внутреннего конфликта?
3. Что такое базальная тревога?
4. В чем Хорни видит природу базальной тревоги?
5. В чем состоит, по Хорни, основное противоречие современного ей общества?
6. Как Вы думаете, наблюдается ли это противоречие в нашей современной культуре?
7. Какие еще влияния культуры на возникновение неврозов описывает Хорни?
8. Приведите примеры ситуаций, в которых мы можем проследить действие этих факторов.
9. Как, по Вашему мнению, можно снизить эти влияния?

Кейс-задачи к Разделу 1.

Ситуации.

1. Планово-распределительное бюро цеха состояло из 4 сотрудниц и начальника бюро. Начальник бюро Парыгин занимал отдельный кабинет. Сотрудницы бюро образовали сплоченную группу. Внешне казалось, что ведущую роль в ней играла Осокина, женщина возрастом за 50. Выделялась еще одна сотрудница – Уколова, тихая, спокойная, привыкшая брать на себя все хлопоты по бытовому обслуживанию группы. Еще 2 сотрудницы – Сорокина и Пащенко – ничем не выделялись. В бюро все шло хорошо, не было никаких конфликтов. Начальнику чаще всего даже не приходилось давать

индивидуальных заданий. Но вот Осокина уходит на пенсию. Сначала все идет нормально.

Но начальник берет на вакантную ставку Редько, имеющую среднее техническое образование и работавшую до этого в планово-распределительном бюро соседнего цеха. Качество работы бюро резко понизилось. Отношения сотрудниц стали напряженными.

Все выяснилось летом, когда вернулась из отпуска Сорокина. Стало ясно, что борьба в группе разворачивается между Сорокиной и Редько. Когда начальник стал разбираться во взаимоотношениях в группе, он обнаружил, что ушедшая на пенсию Осокина всегда ориентировалась на мнение Сорокиной. Он также установил, что Редько в составе прежнего бюро была единственным сотрудником со средним специальным образованием и пользовалась авторитетом среди коллег.

2. Футболист из украинской сборной (команды X) переходит в московскую команду (команду Y). Руководство команды X требует его возвращения, мотивируя свое требование наличием действующего контракта, подписанного футболистом на каждой странице. Футболист заявляет, что срок действия контракта истек и что у него нет никаких обязательств перед командой X. Дело доходит до графологической экспертизы контракта. Подтверждается, что срок действия контракта не истек и подлинность подписи. Руководство команды Y выплатило компенсацию команде X.

3. В одной из школ города перед началом учебного года на школьных сборах ученики 6 «А» класса узнают, что 10 человек, последних по списку, переводятся в 6 «В» класс. Необходимость перевода объясняют тем, что в классе «В» недобор учащихся, а в классе «А» – перебор. Учитель говорит, что они переводятся всего на 1 месяц, а потом вернутся в свой класс. Но учащиеся не хотят переходить в другой класс, а их родители серьезно опасаются, что снизится успеваемость. Основания для беспокойства есть - у 6 «В» класса очень плохая репутация и учителя других классов ее поддерживают, угрожая ученикам, что в случае плохого поведения переведут их в класс «В». Несмотря на конфликт между родителями и классным руководителем и директором перевод состоялся. Через месяц, как и было обещано, ученики вернулись в свой класс. Ситуация с родителями никак не обсуждалась. Через год она снова повторилась. Перевели первых по списку учащихся. Опять произошел конфликт, хоть и меньший по силе.

7. В одном из вузов города руководство вуза поручило представителям библиотеки создать для первокурсников учебное пособие. Когда пособие было готово, вопрос о его издании обсуждался на общем заседании, посвященном публикациям. Председатель комиссии предложил издать пособие в электронном варианте. Авторы при этом получают определенный гонорар. Но директор библиотеки стала отказываться, мотивируя это тем, что пособие было заказано вузом. Эмоции были накалены до предела. Директор библиотеки даже попыталась покинуть заседание. В результате было решено часть тиража издать на бумажном носителе, а часть – в электронном виде. Несмотря на то, что стороны достигли соглашения, они остались неудовлетворены.

Кейс-задачи к Разделу 2.

Ситуация 1

Ваш подчиненный, зрелый и талантливый специалист творческого типа, обладает статусом и личностными достижениями, пользуется большой популярностью у деловых партнеров, решает любые проблемы и великолепно взаимодействует в коллективе. Вместе с тем у вас не сложились отношения с этим работником. Он не воспринимает вас как руководителя, ведет себя достаточно самоуверенно и амбициозно.

В его работе вы нашли некоторые недочеты и решили высказать ему критические замечания, однако ваш предыдущий опыт свидетельствует о его негативной реакции на критику: он становится раздражительным и настороженным. Как себя вести?

Ситуация 2

Вслед за кратким выговором вы сказали работнику несколько приятных слов. Наблюдая за партнером, вы заметили, что его лицо, поначалу несколько напряженное, быстро повеселело. К тому же он начал весело шутить и балагурить, рассказал пару свежих анекдотов и историю, которая произошла сегодня у него в доме.

В конце разговора вы поняли, что критика, с которой вы начали разговор, не только не была воспринята, но и как бы забыта. Вероятно, он услышал только приятную часть разговора. Что вы предпримете?

Ситуация 3

Всякий раз, когда вы ведете серьезный разговор с одной из ваших подчиненных, критикуете ее работу и спрашиваете, почему она так поступает, она отделяется молчанием. Вам это неприятно, вы не знаете толком, с чем связано ее молчание, воспринимает она критику или нет, вы расстраиваетесь и злитесь. Что же можно предпринять, чтобы изменить ситуацию?

Ситуация 4

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

Ситуация 5

У вас в подразделении есть несколько подчиненных, которые совершают немотивированные действия. Вы видите их постоянно вместе, при этом вам кажется, что вы знаете, кто у них неформальный лидер. Вам нужно заставить их хорошо работать, а не устраивать «тусовки» прямо на рабочем месте. Вы не знаете, какой интерес их объединяет. Что вы предпримете для изменения ситуации и улучшения работы?

Ситуация 6

Вы приняли на работу молодого способного юриста (только что окончившего Институт внешнеэкономических связей, экономики и права), который превосходно справляется с работой. Он провел уже несколько консультаций, и клиенты им очень довольны. Вместе с тем он резок и заносчив в общении с другими работниками, особенно с обслуживающим персоналом. Вы каждый день получаете такого рода сигналы, а сегодня поступило письменное заявление от вашего секретаря по поводу его грубости. Какие замечания и каким образом необходимо сделать молодому специалисту, чтобы изменить его стиль общения в коллективе?

Ситуация 7

Во время деловой встречи с вами ваш сотрудник из отдела рекламы «вышел из себя», не принимая ваших замечаний по поводу очередного рекламного проекта. Вы не можете позволить подчиненному так себя вести, ведь он подрывает ваш авторитет. Что вы предпримете?

Ситуация 8

Ваш заместитель очень опытный специалист, он действительно знает работу как «свои пять пальцев», практически он незаменим, когда он рядом, вы уверены, что все будет хорошо. Однако вы знаете, что он бесчувственный человек и никакие «человеческие» проблемы его не интересуют. От этого в коллективе в последнее время стало тревожно, некоторые коллеги собираются подать заявления об уходе, так как он их обидел. Вы пытались в неформальной беседе с ним обсудить это, но он даже не понимает, о чем вы говорите, его интересует только план и прибыль. Как нужно воздействовать на своего заместителя, чтобы изменить его стиль взаимодействия с персоналом? Что вы предпримете?

Промежуточная аттестация студентов. Промежуточная аттестация студентов по дисциплине «Психология конфликта» проводится в соответствии с локальными нормативными актами ДВФУ и является обязательной.

Оценка либо проставляется по результатам работы в рейтинговой системе, либо по результатам зачета, проводимого в устной форме. Зачет в этом случае проводится по списку вопросов, студенту для подготовки предлагаются два вопроса.

Оценочные средства для промежуточной аттестации

Вопросы к зачету

1. Определение конфликта различными исследователями. Инвариантные признаки понятия конфликт.
2. Развитие конфликтологических идей.
3. Модели общества (функциональная, конфликтная, конфликтный функционализм).
4. Понимание конфликта в психодинамических концепциях личности.
5. Конфликт как ответ на ситуацию.
6. Понимание конфликта в когнитивной психологии.
7. Причины конфликтов. Оценка деятельности как одна из причин возникновения конфликтов.
8. Структура конфликта.
9. Восприятие в условиях конфликта.
10. Динамические характеристики конфликта.
11. Динамика конфликтов различных видов.
12. Позитивные функции конфликта.
13. Внутриличностный конфликт - сущность, особенности, основные подходы к пониманию внутриличностного конфликта.
14. Мотивационный конфликт /по К.Левину/.
15. Виды внутриличностного конфликта /по Анцупову, Шипилову/.
16. Семейный конфликт. Виды семейных конфликтов. Кризисные периоды супружества.
17. Внутриролевой и межролевой конфликт.
18. Конфликтогены. Типы конфликтогенов. Закон эскалации конфликтогенов.
19. Основные понятия и основные методы управления конфликтом. Технологии рационального поведения и эффективного общения в конфликте
20. Формулы возникновения конфликтов.
21. Конфликты и транзактный анализ.

22. Двухмерная и трехмерная сетка стратегий поведения в конфликте.
23. Характеристика стратегий и тактик поведения в конфликте.
24. Типы конфликтных личностей.
25. Модели развития конфликта /по Рубину и Гришиной/.
26. Метод принципиального ведения переговоров и его отличие от позиционного подхода. НАОС и ее роль в переговорном процессе.
27. Посредничество в переговорном процессе. Арбитраж. Модель арбитража.
28. Обстоятельства, способствующие конфликту, и обстоятельства, снижающие возможность конфликта (по Дж. Рубину).
29. Механизмы возникновения межгрупповых конфликтов.
30. Переговоры, эволюция, типы интегративных решений.

Критерии оценки

| Баллы (рейтинговая оценка) | Оценка зачета (стандартная) | Требования к сформированным компетенциям |
|----------------------------------|-----------------------------------|--|
| 61-100 | <i>«зачтено»</i> | «Зачтено» выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил знания и владеет систематизированными представлениями относительно природы конфликта в основных психологических теориях, а также может производить психолого-конфликтологический анализ взаимодействия субъектов, владеет навыками эффективной коммуникации |
| 60 и ниже | <i>«не зачтено»</i> | «Не зачтено» выставляется студенту, который не усвоил знания и не умеет осуществлять анализ социально-значимых проблем, не владеет систематизированными представлениями относительно природы конфликта в основных психологических теориях, а также не освоил основы психолого-конфликтологического анализа взаимодействия субъектов и не знает правил эффективной коммуникации |