

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**федеральное государственное автономное
образовательное учреждение высшего образования_
«Национальный исследовательский Нижегородский государственный университет
им. Н.И. Лобачевского»**

Факультет социальных наук

УТВЕРЖДЕНО
решением Ученого совета ННГУ
протокол № 6 от 31.05.2023 г.

Рабочая программа дисциплины

Психология конфликта

Уровень высшего образования
Бакалавриат

Направление подготовки / специальность
37.03.01 - Психология

Направленность образовательной программы
Общая и практическая психология

Форма обучения
очная, очно-заочная

г. Нижний Новгород

2023 год начала подготовки

1. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина Б1.В.10 Психология конфликта относится к части, формируемой участниками образовательных отношений образовательной программы.

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы (компетенциями и индикаторами достижения компетенций)

Формируемые компетенции (код, содержание компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), в соответствии с индикатором достижения компетенции		Наименование оценочного средства	
	Индикатор достижения компетенции (код, содержание индикатора)	Результаты обучения по дисциплине	Для текущего контроля успеваемости	Для промежуточной аттестации
ПК-2.2: Способен проводить психологическую оценку персонала организаций, социальных групп и (или) команд	<p>ПК-2.2.1: Знает теоретические основы, принципы и методы психологической оценки персонала организаций, социальных групп и (или) команд.</p> <p>ПК-2.2.2: Умеет выполнять психологическую оценку персонала организаций, социальных групп и (или) команд.</p> <p>ПК-2.2.3: Владеет методами психологической оценки персонала организаций, социальных групп и (или) команд.</p>	<p>ПК-2.2.1: Знает социально-психологические и организационные факторы, влияющие на возникновение и развитие конфликтов; способы сбора организационных данных, диагностики и проведения экспертизы в конфликтных ситуациях</p> <p>ПК-2.2.2: Умеет осуществлять диагностику конфликтности персонала организации, основных индивидуальных и организационных участников конфликта, и экспертную оценку ситуации в целом</p> <p>ПК-2.2.3: Владеет опытом применения индивидуальных и групповых методик диагностики и экспертной оценки в организации в условиях конфликтной ситуации</p>	Доклад Эссе	Зачёт: Задания Тест
ПК-4.2: Способен проводить оценку социальных групп и коллективов, различных характеристик социальной среды	<p>ПК-4.2.1: Знает теоретические основы и принципы психологической оценки социальных групп и коллективов.</p> <p>ПК-4.2.2: Умеет проводить</p>	<p>ПК-4.2.1: Знает социально-психологические особенности группы, влияющие на возникновение и развитие конфликтов; способы сбора</p>	Доклад Эссе	Зачёт: Задания Тест

как факторов существования и развития личности	психологическую оценку социальных групп и коллективов, различных характеристик социальной среды как факторов существования и развития личности. ПК-4.2.3: Владеет способами решения задач психологической оценки социальных групп и коллективов.	групповых данных, диагностики и проведения экспертизы в конфликтных ситуациях ПК-4.2.2: Умеет осуществлять диагностику конфликтности основных участников конфликта (индивидуальных и групповых) и экспертную оценку ситуации в целом ПК-4.2.3: Владеет опытом применения индивидуальных и групповых методик диагностики и экспертной оценки в условиях конфликтной ситуации		
--	---	---	--	--

3. Структура и содержание дисциплины

3.1 Трудоемкость дисциплины

	очная	очно-заочная
Общая трудоемкость, з.е.	2	2
Часов по учебному плану	72	72
в том числе		
аудиторные занятия (контактная работа):		
- занятия лекционного типа	32	32
- занятия семинарского типа (практические занятия / лабораторные работы)	32	16
- КСР	1	1
самостоятельная работа	7	23
Промежуточная аттестация	0 зачёт	0 зачёт

3.2. Содержание дисциплины

(структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и виды учебных занятий)

Наименование и краткое содержание разделов и тем дисциплины	Всего (часы)	в том числе			Самостоятельная работа обучающегося, часы
		Контактная работа (работа во взаимодействии с преподавателем), часы из них			
		Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа (практические занятия/лаборат	Всего	

					орные работы), часы					
	о Ф о	о З Ф о	о Ф о	о З Ф о	о Ф о	о З Ф о	о Ф о	о З Ф о	о Ф о	о З Ф о
Тема 1. Определение и сущность конфликта	4	5	4	4			4	4		1
Тема 2. Философско-социологическая традиция изучения конфликтов	5	4			4	2	4	2	1	2
Тема 3. Психологическая традиция изучения конфликтов	5	4			4	2	4	2	1	2
Тема 4. Основные категории в описании и объяснении конфликтов	4	6	4	4			4	4		2
Тема 5. Методы изучения и диагностики конфликтов и конфликтности	6	8	6	6			6	6		2
Тема 6. Внутриличные конфликты	7	5			6	3	6	3	1	2
Тема 7. Межличностные конфликты	7	5			6	3	6	3	1	2
Тема 8. Социальные конфликты	7	5			6	3	6	3	1	2
Тема 9. Организационные конфликты	7	5			6	3	6	3	1	2
Тема 10. Современные концепции управления конфликтами	7	8	6	6			6	6	1	2
Тема 11. Переговоры как основной метод разрешения конфликтов	6	8	6	6			6	6		2
Тема 12. Посредничество в разрешении конфликтов	6	8	6	6			6	6		2
Аттестация	0	0								
КСР	1	1						1	1	
Итого	72	72	32	32	32	16	65	49	7	23

4. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

Самостоятельная работа по дисциплине предусматривает следующие виды учебной деятельности:

- 1) самостоятельную подготовку к практическим занятиям (доклад),
- 2) самостоятельное выполнение работы с проверкой в рамках текущего контроля успеваемости (эссе).

Самостоятельная подготовка к практическим занятиям включает следующее:

- а) чтение разделов учебника в соответствии с заданием преподавателя по теме занятия;
- б) формулировку ответов на контрольные вопросы, обозначенные преподавателем, по теме занятия;
- в) рассмотрение проблемных и дискуссионных вопросов по предмету дисциплины с сопоставлением различных мнений и выработкой собственной позиции. Дискуссионные вопросы обозначаются преподавателем или выделяются самим студентом. Они обсуждаются на занятиях соответствующей тематики.

Для формирования компетенций предусмотрено самостоятельное выполнение учебной работы соответствующего профиля и их проверка в рамках текущего контроля успеваемости.

Формат самостоятельной работы определяется типом оценочного средства текущего контроля

успеваемости (раздел 5).

Задания выполняются письменно в соответствии с требованиями, обозначенными преподавателем в начале прохождения дисциплины. Задания должны быть выполнены в полном объёме. Оценка сформированности компетенции от содержания выполненных заданий, полноты раскрытия вопроса, допущенных ошибок и недочётов, выраженности авторской позиции. Задания выполняются строго к указанному преподавателем сроку, в противном случае они считаются не выполненными. Оценка сформированности компетенций по выполнению заданий самостоятельной работы, полученная в рамках текущего контроля успеваемости, может быть учтена на промежуточной аттестации.

1. Доклады (предпочтительно с презентацией) готовятся индивидуально. Представляют собой выступление-презентацию по предложенным темам. Выступление с докладом – одна из форм, давно и успешно апробированных преподавательской практикой. Она позволяет одновременно решить целый комплекс задач: прежде всего она позволяет студенту основательно изучить интересующий его вопрос; затем предоставляет возможность изложить материал в компактном и доступном виде; далее – привести в текст полемическую заостренность; наконец, приобрести необходимые навыки презентации. Доклад должен быть рассчитан на 7-10 минут выступления. Он должен содержать в себе три основные части: вступление, основная часть, заключение. Во вступлении необходимо обосновать актуальность и важность рассматриваемого вопроса. При этом нужно не забыть об ярких, запоминающихся примерах, фактах, цифрах, которые помогут заинтересовать публику, привлечь внимание слушателей. В основной части следует раскрыть тему доклада. Важным является сопровождение рассматриваемых положений своими комментариями. В заключении следует сделать краткие выводы.

2. Эссе - это прозаическое сочинение небольшого объема и свободной композиции, выражающее индивидуальные впечатления и соображения по конкретному поводу или вопросу и заведомо не претендующее на определяющую или исчерпывающую трактовку предмета.

Цель эссе состоит в развитии таких навыков, как самостоятельное творческое мышление и письменное изложение собственных мыслей. Написание эссе чрезвычайно полезно, поскольку это позволяет автору научиться четко и грамотно формулировать мысли, структурировать информацию, использовать основные понятия, выделять причинно-следственные связи, иллюстрировать опыт соответствующими примерами, аргументировать свои выводы.

Структура эссе не является жёсткой, но если вы испытываете некоторые затруднения при написании эссе, то можно порекомендовать такую структуру:

- мысли автора эссе по проблеме излагаются в форме кратких тезисов (Т).
- мысль должна быть подкреплена доказательствами - поэтому за тезисом следуют аргументы (А).

Таким образом, эссе приобретает кольцевую структуру (количество тезисов и аргументов зависит от темы, избранного плана, логики развития мысли):

- вступление
- тезис, аргументы
- тезис, аргументы
- тезис, аргументы
- заключение.

При написании эссе важно стоит учитывать следующие моменты:

1. Вступление и заключение должны фокусировать внимание на проблеме (во вступлении она

ставится, в заключении - резюмируется мнение автора).

2. Необходимо выделение абзацев, красных строк, установление логической связи абзацев: так достигается целостность работы.

3. Стиль изложения: эссе присущи эмоциональность, экспрессивность, художественность.

5. Фонд оценочных средств для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)

5.1 Типовые задания, необходимые для оценки результатов обучения при проведении текущего контроля успеваемости с указанием критериев их оценивания:

5.1.1 Типовые задания (оценочное средство - Доклад) для оценки сформированности компетенции ПК-2.2

1. Психодиагностические методики, изучающие конфликт и конфликтность личности
2. Организационные конфликты в различных организационных культурах
3. Схема анализа конфликта для проектирования процедуры его разрешения

5.1.2 Типовые задания (оценочное средство - Доклад) для оценки сформированности компетенции ПК-4.2

1. Психологические и социальные факторы возникновения и развития конфликтов
2. Конфликт: деструктивный феномен или источник развития?
3. Методологические принципы и методы психологического исследования конфликтов

Критерии оценивания (оценочное средство - Доклад)

Оценка	Критерии оценивания
зачтено	Работа студентом выполнена. В содержании работы поставленные цели в целом достигнуты, решение большинства поставленных задач соответствует требованиям. В учебной деятельности студент демонстрирует относящиеся к компетенции знания, умения и владения на уровне не ниже среднего.
не зачтено	Работа студентом не выполнена, или выполнена не в полной мере. Имеются серьёзные недостатки. В содержании работы поставленные цели не достигнуты, решение поставленных задач не соответствует требованиям. В учебной деятельности студент не демонстрирует относящихся к компетенции знаний, умений и владений

5.1.3 Типовые задания (оценочное средство - Эссе) для оценки сформированности компетенции ПК-2.2

1. Лучшее поведение руководителя при конфликтах в организации
2. Мой опыт управления конфликтом

3. Что главное в эффективных переговорах?

5.1.4 Типовые задания (оценочное средство - Эссе) для оценки сформированности компетенции ПК-4.2

1. Стоит ли вмешиваться в чужой конфликт?

2. Разное отношение людей к конфликтам

3. Почему бывают жёсткие конфликты с близкими людьми?

Критерии оценивания (оценочное средство - Эссе)

Оценка	Критерии оценивания
зачтено	Работа студентом выполнена. В содержании работы поставленные цели в целом достигнуты, решение большинства поставленных задач соответствует требованиям. В учебной деятельности студент демонстрирует относящиеся к компетенции знания, умения и владения на уровне не ниже среднего.
не зачтено	Работа студентом не выполнена, или выполнена не в полной мере. Имеются серьёзные недостатки. В содержании работы поставленные цели не достигнуты, решение поставленных задач не соответствует требованиям. В учебной деятельности студент не демонстрирует относящихся к компетенции знаний, умений и владений

5.2. Описание шкал оценивания результатов обучения по дисциплине при промежуточной аттестации

Шкала оценивания сформированности компетенций

Уровень сформированности компетенций (индикатора достижения компетенций)	плохо	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	очень хорошо	отлично	превосходно
	не зачтено		зачтено				
<u>Знания</u>	Отсутствие знаний теоретического материала. Невозможность оценить полноту знаний вследствие отказа обучающегося от ответа	Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки	Минимально допустимый уровень знаний. Допущено много негрубых ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько негрубых ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько несущественных ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Ошибок нет.	Уровень знаний в объеме, превышающем программу подготовки.

<u>Умения</u>	Отсутствие минимальных умений. Невозможность оценить наличие умений вследствие отказа обучающегося от ответа	При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения. Имели место грубые ошибки	Продемонстрированы основные умения. Решены типовые задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания, но не в полном объеме	Продемонстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания в полном объеме, но некоторые с недочетами	Продемонстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания в полном объеме, но некоторые с недочетами	Продемонстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с отдельным и несущественными недочетами, выполнены все задания в полном объеме	Продемонстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания, в полном объеме без недочетов
<u>Навыки</u>	Отсутствие базовых навыков. Невозможность оценить наличие навыков вследствие отказа обучающегося от ответа	При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки. Имели место грубые ошибки	Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторым и недочетами	Продемонстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторым и недочетами	Продемонстрированы базовые навыки при решении стандартных задач без ошибок и недочетов	Продемонстрированы навыки при решении нестандартных задач без ошибок и недочетов	Продемонстрирован творческий подход к решению нестандартных задач

Шкала оценивания при промежуточной аттестации

Оценка		Уровень подготовки
зачтено	превосходно	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «превосходно», продемонстрированы знания, умения, владения по соответствующим компетенциям на уровне выше предусмотренного программой
	отлично	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «отлично».
	очень хорошо	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «очень хорошо»
	хорошо	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «хорошо».
	удовлетворительно	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «удовлетворительно», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «удовлетворительно»
не зачтено	неудовлетворительно	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «неудовлетворительно».
	плохо	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «плохо»

5.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения на промежуточной аттестации

5.3.1 Типовые задания, выносимые на промежуточную аттестацию:

Оценочное средство - Задания

Зачёт

Критерии оценивания (Задания - Зачёт)

Оценка	Критерии оценивания
зачтено	Выполнены все задания. Решены стандартные задачи без ошибок или с негрубыми ошибками. Уровень знаний в объёме, соответствующем программе подготовки. Продемонстрированы все основные умения. Продемонстрированы базовые навыки при решении стандартных задач.
не зачтено	Большинство заданий не выполнено, или выполнено с грубыми ошибками. Уровень знаний ниже минимальных требований. При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения. Отсутствуют базовые навыки.

Типовые задания (Задания - Зачёт) для оценки сформированности компетенции ПК-2.2
(Способен проводить психологическую оценку персонала организаций, социальных групп и (или) команд)

Задание №1

Инструкция: Проведите анализ данной ситуации с использованием деятельностного подхода. Опишите ключевые характеристики (мотивы, цели, действия и др.) участников ситуации, на основе полученных данных попробуйте спрогнозировать варианты развития событий. Предложите способы разрешения данного конфликта.

Данный конфликт начался в отделе бухгалтерии в небольшой по численности работающего персонала коммерческой организации, занимающейся предоставлением медицинских услуг.

Когда стало очевидно, что два человека, работающие в отделе, не справляются со своей работой, было решено нанять секретаря для выполнения достаточно простой работы (такой как копирование, распечатка необходимых бумаг, набор текста). Девушка, занявшая это место, действительно могла бы облегчить работу отделу, если бы не начала конфликтовать с бухгалтером.

С самого начала Елена Андреевна заметила, что многие её задания остаются невыполненными и исполняются только при повторном напоминании. Особенно это было заметно на фоне того, что все просьбы руководителя отдела исполнялись молниеносно. Сначала она думала, что Ирина действительно не успевает выполнять все работы (хотя она злилась, потому что её задания вовсе не были менее важными, чем поручения Игоря Сергеевича). Но после того как Елена Андреевна несколько раз увидела секретаря, увлечённой пасьянсом, несмотря на скопившиеся задания, поняла, что её просто игнорируют. Елена Андреевна вспылила и стала в достаточно эмоциональной форме излагать свои претензии Ирине. Выяснить у секретаря причины такого отношения к работе не удавалось, поскольку в ответ та только обиженно смотрела и говорила, что она весь

день работала и вот только на минуточку решила отдохнуть. И еле слышно буркнула под нос: «Ну не нравишься ты мне...». Елена Андреевна сделала вид, что ничего не слышала. Когда же через пару дней Елена Андреевна, не выдержав, пришла к своему начальнику, тот сказал, что ей просто кажется, а дел у секретаря действительно много.

После очередной жалобы, он решил подойти к Ирине, но теперь она даже не оправдывалась, а просто отрицала, что вообще умеет включать игры. Игорь Сергеевич испытывал к ней симпатию, поэтому сразу ей поверил, а Елену Андреевну попросил понять, что у девушки много работы и она может что-то не успевать. Конфликт долго оставался неразрешённым. Елене надоедало по много раз требовать одного и того же от секретаря, и она делала сама всё, что ей нужно, после того, как Ирина покидала рабочее место.

Задание №2

Инструкция: Ознакомьтесь с предложенной ситуацией. Каковы её основные причины? В чём заключаются психологические особенности участников, значимые для их взаимоотношений? Какие действия могут быть осуществлены психологом для конструктивного разрешения данной ситуации и дальнейшего взаимодействия сторон?

Сотрудницы А. и Б., коллеги по работе, постоянно ссорятся. Обе пользуются уважением в коллективе, но по характеру противоположны друг другу. А. постоянно смеётся, шутит, много говорит, причем любит рассказывать о себе, так что все в курсе ее личных дел. Она говорит, что любит всех коллег, кроме Б., потому что Б. - скрытная и, наверное, хитрая: все молчит, а сама себе на уме. А. постоянно поддразнивает Б., высмеивает ее. Б. обычно терпеливая, всегда спокойная и сдержанная, никогда ни с кем не откровенничает. Действительно, о ее личной жизни никто ничего не знает. Однако к коллегам она всегда внимательна, проявляет заинтересованность и доброжелательность. Когда необходимо, даёт дельные советы. Если А. продолжает задевать ее, Б. обычно отшучивается: "И откуда только берутся такие несерьезные?" Это давало А. новый заряд отрицательной энергии, и она продолжала нападки с удвоенной силой.

Задание №3

Инструкция: Рассмотрите предложенную ситуацию. Определите причины данного конфликта, предложите варианты конструктивного разрешения ситуации. Какие работы могли быть проведены организационным психологом (конфликтологом) для предотвращения и разрешения данной ситуации? Какие методы диагностики конфликта и управления им мог использовать психолог.

Бригада слесарей-лекальщиков (шесть человек) всегда держалась очень сплоченно. Члены бригады, несмотря на существенную разницу в возрасте, часто проводили вместе и свободное время. Старшие к младшим относились покровительственно, младшие к старшим – с уважением. Когда один из членов бригады ушел на пенсию, в нее был принят молодой слесарь Акимов, года два или три назад окончивший ПТУ. Вначале к нему отнеслись настороженно. Но через месяц - два между ним и бригадой сложились вполне дружеские отношения, он был принят в коллектив, стал «своим».

Еще месяца через два положение изменилось. Акимову как молодому и не очень опытному работнику поручили изготовление крупной серии стандартных лекал. Используя традиционную технологию, он имел бы заработок на среднем для бригады уровне. Однако Акимов быстро догадался, как можно рационализировать работу.

Он брал десяток заготовок и приваривал их друг к другу. Получался пакет. Затем он вырезал нужную форму сразу же на всем пакете, шлифовал торцы, разъединял пакет и обрабатывал поверхность каждого лекала. Вскоре Акимов перекрыл нормы выработки в три - пять раз, заработок его стал быстро расти и в полтора раза превысил заработок бригадира. На Акимова в бригаде начали коситься и замечать в его поведении множество изъянов: то отлучился неизвестно куда, то навязался с непрошеным советом, то, наоборот, молчал, когда все старались подать полезные советы товарищу. Наконец, наступил полный

разрыв отношений. Акимов попросил начальника цеха перевести его в другую бригаду. Но оказалось, что и другие бригады слесарей не хотят его принимать к себе. Через месяц Акимов уволился с завода

Типовые задания (Задания - Зачёт) для оценки сформированности компетенции ПК-4.2
(Способен проводить оценку социальных групп и коллективов, различных характеристик социальной среды как факторов существования и развития личности)

Задание №1

Инструкция: Рассмотрите предложенные ситуации. Можно ли каждую из них считать конфликтом? Опишите, по каким ключевым характеристикам можно это определить?

Ситуация 1. Работники предприятия, представленные профсоюзным комитетом, официально уведомили администрацию, что, если она к определенному сроку не обеспечит погашение многомесечной задолженности по заработной плате, то персонал прекратит работу, объявит забастовку. Является ли данная акция конфликтом?

Ситуация 2. Двое коллег — служащих страхового общества — во время обеденного перерыва вступили между собой в спор по поводу того, является ли введение «валютного коридора» благом или злом. Один утверждал, что установление такого коридора позволяет поддерживать устойчивый курс отечественной денежной единицы и стабильность финансово-кредитной системы страны; другой же указывал на неизбежные издержки — ограничение свободы рыночных отношений, искусственное понижение курса доллара США и других зарубежных валют, что негативно сказывается на экспорте отечественных товаров и поступлениях иностранных инвестиций. Можно ли считать этот спор конфликтом?

Ситуация 3. На крупном промышленном предприятии предстоит реконструкция одного из основных цехов. Относительно проекта перестройки цеха столкнулись два разных замысла. Одна группа специалистов выступает за модернизацию оборудования и совершенствование существующей технологии, а другая — за полную замену оборудования и переход на новую технологию. Обе стороны апеллируют к руководству предприятия, добиваясь принятия своего предложения и доказывая неприемлемость другого. Подходит ли происходящее столкновение под определение конфликта?

Задание № 2

Инструкция: В представленных коммуникативных ситуациях предложите свой вариант ответа, чтобы избежать проявлений конфликта. Необходимо продемонстрировать навыки конструктивной критики, группового общения. Затем проанализируйте свой ответ, объясните использованные модели и возможные результаты.

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?

Задание №3

Инструкция: Ознакомьтесь с предложенной ситуацией. Выступите в роли одного из участников конфликта и иницилируйте переговоры с использованием метода принципиальных переговоров. Проанализируйте возможные результаты. Насколько удалось соблюдать принципы данного метода? Реализация какого из принципов вызвала наибольшие затруднения?

Читальный зал библиотеки, в котором сидят два человека. Один встает и распахивает окно. Другой подходит к окну и затворяет его. Первый опять открывает окно, а второй снова закрывает. Между ними возникает ссора. Они пытаются решить конфликт договариваясь о том, что можно открыть окно, но не полностью. Спор идет о том, насколько оно должно быть открыто — наполовину, на три четверти, на одну десятую или как-нибудь еще. Однако компромисс мало устраивает обоих: при любом решении один остается недовольным, что окно все же открыто, а другой — что оно не распахнуто настежь

Оценочное средство - Тест

Зачёт

Критерии оценивания (Тест - Зачёт)

Оценка	Критерии оценивания
зачтено	Студентом даны правильные ответы на более 50% вопросов.
не зачтено	Студентом даны правильные ответы на менее 50% вопросов.

Типовые задания (Тест - Зачёт) для оценки сформированности компетенции ПК-2.2

(Способен проводить психологическую оценку персонала организаций, социальных групп и (или) команд)

1. Какой вид конфликтов наиболее активно исследуется представителями различных наук?

- А) Внутриличностный
- Б) Межличностный
- В) Внутригрупповой (организационный)

Г) Межгрупповой

2. Какая методика направлена на выявление особенностей агрессивного поведения человека?

А) Опросник Шмишека

Б) Тест Розенцвейга

В) Опросник Басса - Дарки

Г) Тест Роршаха

3. Что является одной из причин затухания конфликта?

А) Ошибочная стратегия

Б) Истощение ресурсов

В) Фрустрация потребности

Г) Использование медиации

Типовые задания (Тест - Зачёт) для оценки сформированности компетенции ПК-4.2
(Способен проводить оценку социальных групп и коллективов, различных характеристик социальной среды как факторов существования и развития личности)

1. Какой метод, изучая альтруизм и конфликтность, использовал П. Сорокин в исследовательском центре в Гарварде?

А) метод «добрых дел»

Б) метод «конфликтных сообществ»

В) метод «провокационных действий»

Г) метод «кнута и пряника»

2. Какой принцип лежит в основе метода «принципиальных переговоров»?

А) Поиск соглашения на основе анализа интересов, а не позиций

Б) Принцип детерминизма в разрешении конфликта

В) Принцип конструктивности конфликта

Г) Принцип рассмотрения переговоров как психотерапевтической процедуры

3. Что такое «медиация» применительно к психологии конфликта?

А) Поиск душевного спокойствия и обретение истины конфликтующими сторонами

Б) Оптимизация третьей стороной поиска решения проблемы оппонентами

В) Процесс подбора лучших способов и стратегий для победы в конфликте

Г) Техника воздействия на оппонента

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

Основная литература:

1. Егидес Аркадий Петрович. Психология конфликта : Учебное пособие. - Москва : Московский финансово-промышленный университет "Синергия", 2013. - 320 с. - ВО - Бакалавриат. - ISBN 978-5-4257-0110-7., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=616028&idb=0>.

2. Захарова Людмила Николаевна. Конфликтология : учебно-методическое пособие / Л. Н. Захарова, М. В. Прохорова, А. И. Махалин ; ННГУ им. Н. И. Лобачевского. - Нижний Новгород : Изд-во ННГУ, 2014. - 65 с. - Текст : электронный., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=850546&idb=0>.
3. Леонов Н. И. Психология конфликта: методы изучения конфликтов и конфликтного поведения : учебник / Н. И. Леонов. - 3-е изд. ; пер. и доп. - Москва : Юрайт, 2023. - 264 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-12570-2. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=841525&idb=0>.

Дополнительная литература:

1. Кашапов Мергалис Мергалимович. Психология конфликта : Учебник и практикум для вузов / Кашапов М. М. - 2-е изд. - Москва : Юрайт, 2021. - 206 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-07133-7. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=765626&idb=0>.
2. Емельянов С. М. Конфликтология : учебник и практикум / С. М. Емельянов. - 4-е изд. ; испр. и доп. - Москва : Юрайт, 2023. - 322 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-06003-4. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=841785&idb=0>.
3. Цветков Вячеслав Лазаревич. Психология конфликта. От теории к практике : Учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности "Юриспруденция"; Учебное пособие / Московский университет Министерства внутренних дел Российской Федерации им. В.Я. Кикотя. - Москва : Издательство "ЮНИТИ-ДАНА", 2017. - 183 с. - ВО - Бакалавриат. - ISBN 978-5-238-02360-1., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=593257&idb=0>.

Программное обеспечение и Интернет-ресурсы (в соответствии с содержанием дисциплины):

1. <https://psyjournals.ru/> - Портал психологических изданий. Издатель: Московский государственный психолого-педагогический университет.
2. <https://psy.su/> - «Психологическая газета» – профессиональное периодическое интернет-издание для психологов.
3. <http://www.voppsy.ru/frame25.htm> - «Вопросы психологии». Полнотекстовая электронная библиотека журнала за 20 лет (1980–1999)
4. <https://cyberleninka.ru/> - Научная открытая электронная библиотека
5. <http://diss.rsl.ru/> - Электронная библиотека диссертаций РГБ. Текстовые доступы к авторефератам и диссертациям.
6. <http://elibrary.ru/> - научная электронная библиотека
7. Центр ДОП СПбГУ по направлению философия. Медиация и практическая конфликтология. Режим доступа: <http://www.conflictology.spb.ru/>
8. Социально-трудовые конфликты в рамках проекта Практическая конфликтология. Режим доступа: <http://industrialconflicts.ru/>
9. Институт социологии РАН Режим доступа: <https://www.isras.ru/eresurs.html>
10. <https://nbpublish.com/cfmag/> - КОНФЛИКТОЛОГИЯ / NOTA BENE. Сетевое издание полного открытого доступа.

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)

Учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных образовательной программой, оснащены мультимедийным оборудованием (проектор, экран), техническими средствами обучения, компьютерами.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду.

Программа составлена в соответствии с требованиями ОС ННГУ по направлению 37.03.01 - Психология.

Автор(ы): Махалин Андрей Игоревич.

Заведующий кафедрой: Захарова Людмила Николаевна, доктор психологических наук.

Программа одобрена на заседании методической комиссии от 11.11.2022, протокол № 3.