

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Астраханский государственный университет имени В. Н. Татищева»
(Астраханский государственный университет им. В. Н. Татищева)

СОГЛАСОВАНО
Руководитель ОПОП

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой психологии



А.С. Дулина
28 августа 2023 г.

Б.В. Кайгородов
«30» июня 2022 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Методы разрешения конфликтов

Составитель(-и)	Брюхова Н.Г., доцент, к.псих.н., доцент
Направление подготовки / специальность	35.00.00 Сельское, лесное и рыбное хозяйство
Направленность (профиль) ОПОП	Агрономия / Технология производства и переработки сельскохозяйственной продукции
Квалификация (степень)	бакалавр
Форма обучения	очная
Год приема	2023
Курс	1
Семестр	2

Астрахань – 2023 г.

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Цель освоения дисциплины «Методы разрешения конфликтов»: формирование у студентов умений практической работы по регулированию, разрешению и управлению конфликтами в социальной, профессиональной среде.

12. Задачи освоения дисциплины:

1. знакомство с методами и способами разрешения конфликтов в контексте управления своим временем, выстраивания и реализации траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни;

2. управления временем и выстраивание и реализация траекторию саморазвития при разрешении конкретизированных конфликтов и конфликтных ситуаций;

3. анализ методов и способов разрешения конфликтов по критерию управления временем и выстраивание и реализация траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни;

4. обретения навыков разрешения разных видов конфликтов по критерию управления временем и выстраивание и реализация траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни;

5. запоминать особенности конфликтной ситуации и понимать смысл и причины конфликтов;

6. применять конструктивные методы разрешения конфликтов и анализировать предпосылки конфликта и его динамику;

7. оценивать результаты завершения конфликтов и создавать авторские эффективные подходы к разрешению конфликтов.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

2.1. Учебная дисциплина (модуль) «Методы разрешения конфликтов» относится к *обязательной части*, и осваивается во 2 семестре.

2.2. Для изучения данной учебной дисциплины (модуля) необходимы следующие знания, умения, навыки, формируемые предшествующими учебными дисциплинами (модулями): История, философия, Когнитивные технологии, Экономическая и финансовая грамотность, Духовно-нравственные проблемы современного человека и общества.

Знания: истории, философии, когнитивных технологий, экономической и финансовой грамотности, духовно-нравственных проблем современного человека и общества;

Умения: истории, философии, когнитивных технологий, экономической и финансовой грамотности, рассмотрения духовно-нравственных проблем современного человека и общества;

Навыки: истории, философии, когнитивных технологий, экономической и финансовой грамотности, рассмотрения духовно-нравственных проблем современного человека и общества;

2.3. Последующие учебные дисциплины (модули) и (или) практики, для которых необходимы знания, умения, навыки, формируемые данной учебной дисциплиной (модулем): Системы искусственного интеллекта, Производственная практика, Государственная итоговая аттестация выпускников.

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

Процесс освоения дисциплины (модуля) направлен на формирование элементов следующей компетенции в соответствии с ФГОС ВО и ОПОП ВО по данному направлению подготовки / специальности:

универсальной (УК): Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни (УК-6).

Таблица 1 – Декомпозиция результатов обучения

Код и наименование компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю)		
	Знать (1)	Уметь (2)	Владеть (3)
УК-6. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни (Самоорганизация и саморазвитие (в том числе здоровьесбережение))	ИУК-6.1.1. Знает особенности принятия и реализации организационных решений; ИУК-6.1.2. Теоретико-методологические основы саморазвития, самореализации, использования творческого потенциала собственной деятельности; ИУК-6.1.3. Основные научные школы психологии и управления; ИУК-6.1.4. Деятельностный подход в исследовании личностного развития; технологию и методику самооценки; ИУК-6.1.5. Теоретические основы акмеологии, уровни анализа психических явлений	ИУК-6.2.1. Умеет определять приоритеты профессиональной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки; ИУК-6.2.2. Разрабатывать, контролировать, оценивать и исследовать компоненты профессиональной деятельности; ИУК-6.2.3. Планировать самостоятельную деятельность в решении профессиональных задач.	ИУК-6.3.1. Владеет навыками определения эффективного направления действий в области профессиональной деятельности; ИУК-6.3.2. Способами принятия решений на уровне собственной профессиональной деятельности; ИУК-6.3.3. Навыками планирования собственной профессиональной деятельности.

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Объём дисциплины (модуля) составляет 2 зачётные единицы (72 часа), в том числе 36 часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем, из них 0 часов – лекции, 36 часов – практические, семинарские занятия и 36 часов – на самостоятельную работу обучающихся.

Таблица 2 – Структура и содержание дисциплины (модуля)

Раздел, тема дисциплины (модуля)	Семестр	Контактная работа (в часах)			Самост. работа		Форма текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации <i>[по семестрам]</i>
		Л	ПЗ	ЛР	КР	СР	
Раздел I. Конфликт и его разрешение	2		6			6	
Тема 1.			2			2	Фронтальный

Раздел, тема дисциплины (модуля)	Семестр	Контактная работа (в часах)			Самост. ра- бота		Форма текущего контроля успевае- мости, форма промежу- точной аттестации <i>[по семестрам]</i>
		Л	ПЗ	ЛР	КР	СР	
Определение конфликта, его виды и функции							опрос, выполне- ние практических заданий, темати- ческие дискуссии. Вопросы для об- суждения. Собесе- дование. Практи- ческое задание (диагностика) Реферат. Анали- тическое автор- ское письмо по теме раздела
Тема 2. Структура кон- фликтной ситуации и дина- мика конфликта			2			2	1.Вопросы для со- беседования 2.Практическое задание для инди- видуальной рабо- ты 3.Практическое задание для груп- повой работы 4. Доклад 5. Креативное ав- торское письмо по теме раздела
Тема 3. Разрешение кон- фликта как форма заверше- ния конфликта			2			2	1.Вопросы для со- беседования 2.Практическое задание для инди- видуальной рабо- ты 3.Практическое задание для груп- повой работы 4. Кейс-задача 5. Контрольная работа №1 6.Эссе
Раздел II. Типы и группы методов разрешения кон- фликтов	2		6			6	
Тема 4. Типы методов раз- решения конфликтов			2			2	1.Вопросы для со- беседования 2.Практическое задание для инди-

Раздел, тема дисциплины (модуля)	Семестр	Контактная работа (в часах)			Самост. ра- бота		Форма текущего контроля успевае- мости, форма промежу- точной аттестации <i>[по семестрам]</i>
		Л	ПЗ	ЛР	КР	СР	
							индивидуальной рабо- ты 3. Практическое задание для груп- повой работы 3. Реферат. 4. Аналитическое авторское письмо по теме раздела
Тема 5. Группы методов разрешения конфликтов			2			2	1. Вопросы для со- беседования 2. Практическое задание для инди- видуальной рабо- ты 3. Практическое задание для груп- повой работы 4. Ролевая игра 5. Обратная связь 6. Доклад 7. Креативное ав- торское письмо по теме раздела
Тема 6. Профилактические стратегические методы разрешения конфликтов			6			2	1. Вопросы для со- беседования 2. Практическое задание для инди- видуальной рабо- ты 3. Практическое задание для груп- повой работы 4. Дискуссия 5. Контрольная работа №2 6. Эссе
Раздел III. Тактические мето- ды разрешения конфликтов	2		6			6	
Тема 7. Тактические мето- ды разрешения конфликтов как стратегии поведения в конфликтных ситуациях по К. Томасу			2			2	1. Вопросы для со- беседования 2. Практическое задание для инди- видуальной работы 3. Практическое задание для груп-

Раздел, тема дисциплины (модуля)	Семестр	Контактная работа (в часах)			Самост. ра- бота		Форма текущего контроля успевае- мости, форма промежу- точной аттестации <i>[по семестрам]</i>
		Л	ПЗ	ЛР	КР	СР	
							повой работы 4..Реферат. 5. Аналитическое авторское письмо по теме раздела.
Тема 8. Избегание, приспособление, соперничество			2			2	1.Вопросы для со- беседования 2.Практическое задание для груп- повой работы 3. Кейс-задача 4.Ролевая игра 5.Обратная связь 6. Доклад 7. Креативное ав- торское письмо по теме раздела.
Тема 9. Компромисс и со- трудничество как самые эффективные тактики			2			2	1.Вопросы для со- беседования 2.Практическое задание для инди- видуальной рабо- ты 3.Практическое задание для груп- повой работы 4. Дискуссия 5. Контрольная работа №3 6.Эссе
Раздел IV. Правила разре- шения конфликта	2		6			6	
Тема 10. Правила разреше- ния конфликта че- рез решение проблемы			2			2	1.Вопросы для со- беседования 2.Практическое задание для инди- видуальной рабо- ты 3.Практическое задание для груп- повой работы 4.Реферат. 5. Аналитическое авторское письмо по теме раздела
Тема 11. Типичные ошибки			2			2	1.Вопросы для со-

Раздел, тема дисциплины (модуля)	Семестр	Контактная работа (в часах)			Самост. ра- бота		Форма текущего контроля успевае- мости, форма промежу- точной аттестации <i>[по семестрам]</i>
		Л	ПЗ	ЛР	КР	СР	
при разрешении конфлик- тов							беседования 2. Практическое задание для инди- видуальной рабо- ты 3. Практическое задание для груп- повой работы 4. Доклад 5. Креативное ав- торское письмо по теме раздела
Тема 12. Предупреждение конфликтов и управление конфликтами			2			2	1. Вопросы для со- беседования 2. Практическое задание для инди- видуальной рабо- ты 3. Практическое задание для груп- повой работы 5. Контрольная работа №4 6. Эссе 7. Дизайн ин- струкции разре- шения проблемы
Раздел V. Способы разре- шения конфликтов	2		6			6	
Тема 13. Компромисс и пе- реговоры			2			2	1. Вопросы для со- беседования 2. Практическое задание для инди- видуальной рабо- ты 3. Практическое задание для груп- повой работы 4. Реферат 5. Аналитическое авторское письмо по теме раздела
Тема 14. Посредничество и арбитраж			2			2	1. Вопросы для со- беседования 2. Практическое задание для инди-

Раздел, тема дисциплины (модуля)	Семестр	Контактная работа (в часах)			Самост. ра- бота		Форма текущего контроля успевае- мости, форма промежу- точной аттестации <i>[по семестрам]</i>
		Л	ПЗ	ЛР	КР	СР	
							видуальной рабо- ты 3.Практическое задание для груп- повой работы 4. Доклад 5. Креативное ав- торское письмо по теме раздела
Тема 15. Применение силы власти и закона в разреше- нии конфликтов			2			2	1.Вопросы для со- беседования 2.Практическое задание для инди- видуальной работы 3.Практическое задание для груп- повой работы 4. Контрольная работа №5 5.Эссе 6. Дизайн ин- струкции разре- шения проблемы
Раздел VI. Переговорный процесс как способ разре- шения конфликтов	2		6			6	
Тема 16. Виды и функции переговоров			2			2	1.Вопросы для со- беседования 2.Практическое задание для инди- видуальной работы 3.Практическое задание для груп- повой работы 4.Реферат 5. Аналитическое авторское письмо по теме раздела
Тема 17. Динамика и пра- вила проведения в перего- ворном процессе			2			2	1.Вопросы для со- беседования 2.Практическое задание для инди- видуальной рабо- ты 3.Практическое задание для груп-

Раздел, тема дисциплины (модуля)	Семестр	Контактная работа (в часах)			Самост. ра- бота		Форма текущего контроля успевае- мости, форма промежу- точной аттестации [по семестрам]
		Л	ПЗ	ЛР	КР	СР	
							повой работы 4. Доклад 5. Креативное ав- торское письмо по теме раздела
Тема 18. Развитие навыков конструктивного разре- шения конфликтов в перего- ворном процессе			2			2	1. Вопросы для со- беседования 2. Практическое задание для инди- видуальной рабо- ты 3. Практическое задание для груп- повой работы 4. Контрольная работа №6 5. Эссе 6. Дизайн ин- струкции разре- шения проблемы
Итого			36			36	Зачёт

Примечание: Л – лекция; ПЗ – практическое занятие, семинар; ЛР – лабораторная ра-
бота; КР – курсовая работа; СР – самостоятельная работа.

Таблица 3 – Матрица соотнесения разделов, тем учебной дисциплины (модуля) и формируемых компетенций

Раздел, тема дисциплины (модуля)	Кол-во часов	Код компетенции	Общее количество компетенций
		УК-6	
Раздел I. Конфликт и его разрешение	12	+	1
Тема 1. Определение кон- фликта, его виды и функции	4	+	1
Тема 2. Структура кон- фликтной ситуации и дина- мика конфликта	4	+	1
Тема 3. Разрешение кон- фликта как форма заверше- ния конфликта	4	+	1
Раздел II. Типы и группы методов разрешения кон- фликтов	12	+	1
Тема 4. Типы методов раз- решения конфликтов	4	+	1
Тема 5. Группы методов раз- решения конфликтов	4	+	1
Тема 6. Профилактические	4	+	1

Раздел, тема дисциплины (модуля)	Кол-во часов	Код компетенции	Общее количество компетенций
		УК-6	
стратегические методы разрешения конфликтов			
Раздел III. Тактические методы разрешения конфликтов	12	+	1
Тема 7. Тактические методы разрешения конфликтов как стратегии поведения в конфликтных ситуациях по К. Томасу	4	+	1
Тема 8. Избегание, приспособление, соперничество	4	+	1
Тема 9. Компромисс и сотрудничество как самые эффективные тактики	4	+	1
Раздел IV. Правила разрешения конфликта	12	+	1
Тема 10. Правила разрешения конфликта через решение проблемы	4	+	1
Тема 11. Типичные ошибки при разрешении конфликтов	4	+	1
Тема 12. Предупреждение конфликтов и управление конфликтами	4	+	1
Раздел V. Способы разрешения конфликтов	12	+	1
Тема 13. Компромисс и переговоры	4	+	1
Тема 14. Посредничество и арбитраж	4	+	1
Тема 15. Применение силы власти и закона в разрешении конфликтов	4	+	1
Раздел VI. Переговорный процесс как способ разрешения конфликтов	12	+	1
Тема 16. Виды и функции переговоров	4	+	1
Тема 17. Динамика и правила проведения в переговорном процессе	4	+	1
Тема 18. Развитие навыков конструктивного разрешения конфликтов в переговорном процессе	4	+	1
Итого	72	+	1

Краткое содержание каждой темы дисциплины (модуля)

Раздел I. КОНФЛИКТ И ЕГО РАЗРЕШЕНИЕ

Тема 1. Определение конфликта, его виды и функции

Определение конфликта как борьба, соперничество, противоречие, противоборство, противостояние. Конфликт и сильные эмоциональные переживания, различные потребности, убеждения и особенности восприятия ситуации. Конфликтология как дисциплина и система знаний о закономерностях и механизмах возникновения и развития конфликтов, а также о принципах и технологиях управления ими. Виды конфликтов. Критерии классификации конфликтов. Виды внутриличностного конфликта. Типы конфликтов. Функции конфликтов. Природа конфликтов. Причины возникновения конфликтов.

Тема 2. Структура конфликтной ситуации и динамика конфликта

Конфликтная ситуация. Инцидент. Конфликтная ситуация + Инцидент = Конфликт. Структура конфликтной ситуации и динамика конфликта. Элементы структуры конфликта: стороны (то есть его участники) и условия, предмет и действия участников, исход (результат) конфликта. Объект конфликта. Предмет конфликта. Участники конфликта. Противоборствующие стороны конфликта как оппоненты. Группы поддержки. Мотивы сторон. Микро-среда. Стратегия поведения в конфликте. Тактика поведения в конфликте. Информационная модель конфликтной ситуации. Простейшая описательная модель структуры конфликта. Стадии конфликта. Формирование конфликтологических идей.

Тема 3. Разрешение конфликта как форма завершения конфликта

Динамика конфликта как процесс. Стадии развития конфликта. Модель развития конфликта. Этапы развития конфликта. Основные формы завершения конфликта. Разрешение конфликта как совместная деятельность его участников, направленная на прекращение противодействия, изменение позиций оппонентов, их самих. Урегулирование конфликта как устранение противоречия участвует такая третья сторона как посредник, медиатор, арбитр. Затухание конфликта как временное прекращение противодействия при сохранении напряженных отношений, которое происходит из-за истощения ресурсов сторон, потери мотивации, снижения значимости объекта конфликта. Устранение конфликта как ликвидация основных структурных элементов конфликта. Перерастание в другой конфликт как смена объекта конфликта с появлением нового, более значимого противоречия. Разрешать конфликты – это не только интересно и привлекательно, но и возможно. Это труднее, чем вам хочется, но легче, чем вы думаете.

Раздел II. ТИПЫ И ГРУППЫ МЕТОДОВ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ

Тема 4. Типы методов разрешения конфликтов

Типы методов разрешения конфликтов. Разрешение конфликта с помощью способов. Методы разрешения трудовых конфликтов. Первый способ – уклонение от участия в споре с явно выраженным нежеланием продолжать его дальше. Второй метод решения – сглаживание. Третий тип выхода из ситуации – компромисс. Четвертый вариант – принуждение. Пятый вариант – решение проблемы, из-за которой возник инцидент. Эффективное разрешение конфликта при организации условий. Суть разрешения межличностных и трудовых конфликтов. Грамотное проведение психологического анализа конфликта. Методы раз-

решения организационных конфликтов: структурные и межличностные.

Тема 5. Группы методов разрешения конфликтов

Прогнозирование решений конфликтных ситуаций. Метод Исикавы для выявления причин конфликта анализа конфликтной ситуации при использовании диаграммы Исикавы (схема «Рыбий скелет»). Этапы работы с диаграммой Исикава. Индуктивный метод. Дедуктивный метод. Формы деятельности по разрешению конфликтных ситуаций. Инновационные методы. Выбор методов разрешения конфликтной ситуации. Особенности педагогического конфликта. Профессиональная позиция учителя в конфликте. Формирование конфликтологических идей: подходы к пониманию конфликтов.

Тема 6. Профилактические стратегические методы разрешения конфликтов

Профилактические стратегические методы разрешения конфликтов. Линии поведения, которая противодействует возникновению конфликтов. Общие рекомендации по разрешению конфликтных ситуаций. Профилактика конфликтов как их предупреждение. Внутриличностные методы разрешения конфликтов. Структурные методы разрешения конфликтов. Эффективные методы управления и предотвращения конфликтов. Координационные и интеграционные механизмы как метод управления конфликтной ситуацией. Общеорганизационные комплексные цели. Структура системы вознаграждений. Формирование конфликтологических идей: подходы к пониманию конфликтов.

Раздел III. ТАКТИЧЕСКИЕ МЕТОДЫ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ

Тема 7. Тактические методы разрешения конфликтов как стратегии поведения в конфликтных ситуациях по К. Томасу

Тактические методы разрешения конфликтов как стратегии поведения в конфликтных ситуациях по К. Томасу. Межличностные стили разрешения конфликтов. Соперничество (конкуренция, доминирование, борьба, напористость) – соперничество (конкуренция, доминирование, борьба, напористость). Избегание (уход, игнорирование) – отсутствие активных действий по разрешению конфликта. Приспособление (иногда как уступчивость) – принижение своих стремлений и принятие позиции оппонента. Компромисс – взаимная уступка в чём-то важном и принципиальном для каждой из сторон. Сотрудничество (кооперация, интеграция) – сотрудничество (кооперация, интеграция). *Уклонение. Сглаживание. Принуждение. Компромисс. Решение проблемы.* Посредничество. Уход от конфликта. Приспособление к противоположной точке зрения. Переговоры. Тестовая методика американского психолога К.Томас (90-е годы). Способы поведения: избегание или уход от конфликта и соперничество или силовой метод. Приспособление или метод односторонних уступок и компромисс или взаимные уступки. Сотрудничество или достижение взаимовыгодного решения.

Тема 8. Избегание, приспособление, соперничество

Способы избежать конфликтные ситуации. Характеристики основных способов разрешения конфликтов. Метод избегания как попытка выйти из конфликтных ситуаций путем уклонения от решения возникших проблем. Метод приспособления к противоположной точке зрения: Приспособление как сглаживание разногласий за счет собственных интересов. Метод соперничества как попытка навязать оппоненту выигрышное для себя решение. Метод принуждения как способ с преобладающими попытками убедить оппонента в своей позиции любой ценой. Принуждающая сторона. Применяя метод принуждения. Общая теория конфликтного взаимодействия. Конфликтное поведение людей как естественная для них

форму поведения. Выиграть – проиграть и соперничество, уход, уступчивость.

Тема 9. Компромисс и сотрудничество как самые эффективные тактики

Компромисс как поиск решений за счет взаимных уступок. Компромисс как достижение «половинчатой» выгоды каждой стороной. Причины конфликта полностью не устранены. Когда противники находятся в равных условиях, когда допустимо принятие временного решения или есть опасность потерять все. Сотрудничество как поиск решения, удовлетворяющего всех участников. Сотрудничество как стратегия, позволяющая учесть интересы обеих сторон. Четкое понимание точки зрения другого. Желание сохранить отношения. Временные и энергетические затраты. Не гарантированность. Сотрудничество как наиболее эффективный метод разрешения конфликтных ситуаций. Конструктивный разбор проблемы. Выиграть – выиграть и сотрудничество. Проиграть – проиграть и компромисс.

РАЗДЕЛ IV. ПРАВИЛА РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТА

Тема 10. Правила разрешения конфликта через решение проблемы

Разрешение конфликта и управление конфликтом. Правила разрешения конфликтов. Нельзя откладывать решение назревшего конфликта. Если конфликт неизбежен, сами выступайте его инициатором. Стремитесь искренне и серьезно понять точку зрения другого. Свою ошибку, неверный шаг признавайте быстро, опережайте возможную критику. Удерживайте за собой инициативу, диктуя эмоции, в первую очередь – спокойствие. Не стремитесь доминировать. Не превращайте настойчивость в назойливость. Не ждите справедливости по отношению к себе, если вы не справедливы к другим. Проявляйте доброжелательность. Не стесняйтесь спрашивать, если вы чего-то не знаете. Внимательно слушайте оппонента. Открыто выражать позитивные чувства. Научиться сдерживать эмоции. Попробовать посмотреть на ситуацию со стороны. Не накручивать себя. Попытаться разобраться в причине своих переживаний. Выбрать время для разговора. Не стоит лезть под горячую руку. Боритесь с причиной, а не следствием. Выясните, что стало причиной конфликта. Не вспоминайте прошлое. Не накапливайте проблемы. Решайте их по мере наступления. Не затаивайте обиду. Говорите об обиде спокойно и без истерик. Не отпускайтесь до оскорблений. Оскорбления – новая причина для ссор. Не язвите и избегайте иронии. Не устраивайте истерик. Решить проблему она не поможет.

Тема 11. Типичные ошибки при разрешении конфликтов

Договариваться в ситуации, когда конфликт уже разгорелся, невозможно. Сначала нужно снизить эмоциональное напряжение с обеих сторон. В любых деловых и личных отношениях между людьми рано или поздно возникают конфликтные ситуации. Как себя вести в конфликте наилучшим образом? Воспользуйтесь правилами бесконфликтного общения. Правила разрешения конфликтов, в которых часто допускаются ошибки. Нельзя откладывать решение назревшего конфликта. Если конфликт неизбежен, сами выступайте его инициатором. Стремитесь и серьезно понять точку зрения другого. Свою ошибку, неверный шаг признавайте быстро, опережайте возможную критику. Удерживайте за собой инициативу, диктуя эмоции, в первую очередь – спокойствие. Типичные ошибки при разрешении конфликтов: запаздывание в принятии необходимых мер; попытка разрешить конфликт без выяснения его истинных причин; использование только силы, карательных мер по урегулированию конфликтов или, наоборот, только дипломатических переговоров; шаблонное применение схем урегулирования конфликта без учета его типа и особенностей. Правила разрешения конфликта: Конфликтуйте не спеша. Анализируя конфликтную ситуацию, ищите причину и не закливайте на самом факте конфликта. Мысленно проиграйте все позитивные и нега-

тивные стороны, моменты тех или иных вариантов развития конфликтов. Конфликт не стремитесь замять, а доведите его до логического конца, если убеждены, что вы правы, что вас поймут и поддержат в коллективе, если не все, то наиболее прогрессивная часть коллектива. Не конфликтуйте по пустякам.

Тема 12. Предупреждение конфликтов и управление конфликтами

10 правил поведения в конфликте. Научитесь сдерживать эмоции. Не накручивайте себя. Выберите время для разговора. Боритесь с причиной, а не следствием. Не вспоминайте прошлое. Не накапливайте проблемы. Не затаивайте обиду. Не опускайтесь до оскорблений. Не язвите и избегайте иронии. Не устраивайте истерик. Навык бесконфликтного общения. Собственная стратегия разрешения текущего конфликта. 2 пути управления конфликтами. Интуитивный метод. Рационально-интуитивный подход. Управление конфликтами. Методы управления конфликтами. Основные приемы, необходимые для предотвращения конфликта. Не отвечайте на агрессию агрессией. Не оскорбляйте и не унижайте оппонента ни словом, ни жестом, ни взглядом. Дайте возможность оппоненту высказаться; старайтесь выразить свое понимание в связи с возникающими у оппонента трудностями; в спорах ни когда не переходите на личности; не делайте скоропалительных выводов, не давайте поспешных советов; предложите оппоненту обсудить возникшие проблемы в спокойной обстановке; не давите.

РАЗДЕЛ V. СПОСОБЫ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ

Тема 13. Компромисс и переговоры

Компромисс как метод, в котором стороны приходят к соглашению, которое удовлетворяет каждую из них частично. Компромисс путем переговоров, консенсуса или других методов разрешения конфликтов. Учет интересов каждой стороны. Решение, которое будет приемлемым для всех. Переговоры как процесс, в котором стороны общаются, обсуждают свои разногласия и пытаются найти компромиссное решение. Важные элементы переговоров – уважение к другой стороне, открытость и готовность к диалогу. Существенное преимущество метода переговоров – применение возможно как при вертикальных, так и при горизонтальных конфликтах. Эффективная стратегия переговоров – стратегия согласия, поиска и приумножения общих интересов, и умение их сочетать, таким образом, который не будет впоследствии вызывать желание нарушить достигнутое соглашение. Консенсус как метод, в котором все участники дискуссии работают вместе, чтобы достичь общего решения. Необходимость учитывать мнения всех сторон и находить решение, которое будет удовлетворительным для всех. Консенсус как важный элемент демократического процесса в организациях, сообществах и группах.

Тема 14. Посредничество и арбитраж

Посредничество в международном праве одно из средств мирного разрешения споров между государствами путём переговоров с участием третьего государства (посредника) и на основе выдвинутых им условий. Посредничество как оказание субъектом (субъектами) услуг двум или более сторонам, при этом субъект (субъекты) исполняет роль третьей стороны. Посредничество как примирительная процедура как способ урегулирования спорной ситуации с участием третьей нейтральной стороны. Осознанная необходимость найти взаимоприемлемое для всех сторон решение и сохранить дальнейшее сотрудничество сторон. Арбитраж как метод, в котором независимый третий лицо принимает решение по спору между сторонами. Арбитр и его выбор. Решение арбитра и обязательность для выполнения сторонами. Арбитраж, включение в процесс разрешения конфликта (коммуникации,

подготовку, формулировку и интерпретацию решений, контроль над их реализацией) третьей стороны. Конфликты между двумя сторонами без подключения посредников как трудно разрешимые. Медиация, медиатор и использование экспертов.

Тема 15. Применение силы власти и закона в разрешении конфликтов

Межгрупповые конфликты, проблемы анализа и разрешения. Соотношение силы и власти на переговорах и основные виды удовлетворенности их результатами. Роль закона в правовом конфликте. Под правом понимается совокупность норм, установленных властью, применение. Для осуществления мер принуждения в обществе существуют органы власти и институты. Использование правил и процедур как метод, в котором организация устанавливает правила и процедуры для разрешения конфликтов. Такие правила могут включать политику по урегулированию конфликтов, процедуры обращения в арбитраж или медиацию, а также правила поведения и коммуникации. Использование правил и процедур может помочь предотвратить конфликты и улучшить качество взаимодействия в организации.

РАЗДЕЛ VI. ПЕРЕГОВОРНЫЙ ПРОЦЕСС КАК СПОСОБ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ

Тема 16. Виды и функции переговоров

Развития психологии переговоров. Переговоры в ситуации конфликта. История возникновения и развития теории и практики переговоров. Понятие о переговорах: определение, природа и сущность, специфические черты. Ситуации, когда переговоры маловероятны, а когда необходимы. Функции переговоров. Личностный фактор в переговорах. Черты успешного переговорщика. Мужской и женский стиль ведения переговоров. Национальные особенности ведения переговоров. Психологический подход к переговорам. Позиционный торг и переговоры на основе интересов сторон. Различные классификации переговоров, их специфика. Переговоры как тип коммуникации: деловое общение и переговоры; рефлексивное и нерефлексивное слушание; невербальное поведение и переговоры.

Тема 17. Динамика и правила проведения в переговорном процессе

Динамика переговорного процесса. Переговоры как сложный процесс. Переговоры как процесс неоднородный по задачам. Этапы переговоров. Подготовка к переговорам. Начало беседы, вход в контакт. Передача информации. Убеждение и аргументирование. Правила ведения переговоров как рекомендации. Проявляйте интерес и переспрашивайте. Позвольте сначала высказаться собеседнику и только потом предлагайте свои варианты. Важные идеи излагайте в начале и в конце беседы. Удерживайте визуальный контакт, займите то же положение, что и собеседник, соблюдайте громкость, темп и тембр голоса. Жесты и мимика. Рукопожатие и как правильно пожать руку при встрече. Особенности конфликтного взаимодействия: Понятие манипуляции и природа манипуляции. Психологические механизмы манипулятивного воздействия в переговорах. Распознавание манипуляции. Противостояние манипулятивному воздействию. Обман как психологический феномен коммерческих переговоров. Показатели неискренности человека, наблюдаемые в процессе делового общения. Идентификация обмана в переговорном процессе. Манипуляция в переговорном процессе. Правила обращения с конфликтами в переговорном процессе. Применение эффективных методов разрешения конфликтов позволяет не терять время своей жизни зря, продуктивнее выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития.

Тема 18. Развитие навыков конструктивного разрешения конфликтов в переговорном процессе

Развитие навыков конструктивного разрешения конфликтов в переговорном процессе в структуре и динамике переговоров и характеристика стадий переговорного процесса. Поиск компромисса. Принятие решений и подведение итогов. Оценка результатов переговоров. Показатели успешности завершившихся переговоров. Принимать возможность конфликтных ситуаций. Оценивать конфликтные ситуации по критерию уместности в них участия. Понимать в конфликте свои интересы и интересы другого человека. Осознанно не отвечать злом на зло, чтобы не допускать большего масштаба конфликта. В конфликте ориентироваться не на самооценку, а на поддержание межличностных отношений. Разрешать конфликты с помощью таких эффективных методов как компромисс и сотрудничество. Умения и навыки делать добро и быть доброжелательным, жить дружно, делать свою жизнь гармоничнее и лучше, сочувствовать и помогать людям в конфликтных ситуациях, разрешать сложные конфликты, анализировать свой вклад в конфликтных ситуациях и меняться к лучшему, понимать людей не только с материальной, но и с духовно-психологической точки зрения.

5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ПРЕПОДАВАНИЮ И ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

5.1. Указания для преподавателей по организации и проведению учебных занятий по дисциплине (модулю)

Лекционные занятия предполагают освещение преподавателем с помощью презентаций учебного материала. Занятие выстраивается на основе актуализации поисковой активности студентов с применением элементов образовательных (краткое тестирование-опрос, выполнение теоретических заданий, педагогические игровые упражнения, игровое проектирование, научно-практический проект с его презентацией, групповые творческие задания с исполнением мастер-классов) технологий.

На лекционных занятиях предполагается применение и информационных технологий: использование возможностей Интернета, электронной почты преподавателя, средств представления учебной информации, системы Электронное образование.

Основные аспекты курса, необходимые для усвоения указаны в его содержании.

Семинарские занятия предполагают опрос учащихся, проведение эвристических бесед, разбор кейс-задач и выполнение теоретических и практических заданий, психодиагностическое обследование с последующим анализом результатов. Одним из основных элементов семинарского занятия являются: психологической групповой дискуссии как метод психологического тренинга, ролевых игр как методическое средство тренинга, метафорических игр, педагогических игровых упражнений, игрового проектирования, научно-практический проект с его презентацией, групповых творческих заданий с исполнением мастер-классов, рефератов, докладов, сообщений, эссе, тестовых заданий и контрольных работ. На семинарских занятиях применяются задания из 7.3. Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности. Количество и конкретизация, применяемых на занятиях, образовательных и информационных технологий, и глубина погружения в них, будет зависеть от особенностей, обучающейся группы студентов.

Самостоятельная работа студентов направлена на решение следующих задач:

- формировать логическое мышление, навыки создания научных работ гуманитарного направления, ведения научных дискуссий;
- развитие навыков работы с разноплановыми источниками;
- осуществление эффективного поиска информации;
- получение, обработка и сохранение источников информации;

- преобразование информации в знание.

Для решения указанных задач студентам предлагаются к прочтению и содержательному анализу тексты, включая научные работы, научно-популярные статьи, документы официального и личного происхождения. Результаты работы с текстами обсуждаются на семинарских занятиях. Студенты выполняют задания, самостоятельно обращаясь к учебной, справочной литературе. Проверка выполнения заданий осуществляется как на семинарских занятиях с помощью устных выступлений студентов и их коллективного обсуждения, так и с помощью письменной контрольной работы. Самостоятельная работа заключается в более глубоком и разностороннем изучении тем учебной программы по курсу дисциплины и рекомендованной литературы. Также возможны задания в виде поиска необходимой информации в Internet и других источниках. Самостоятельная работа студентов подразумевает в том числе и работу под руководством преподавателей (консультации), а также индивидуальную работу студентов в библиотеке.

Дополнительными формами самостоятельной работы являются групповые и индивидуальные задания. Они являются, как правило, продолжением аудиторных занятий и содействуют овладению практическими навыками по основным разделам дисциплины. Контроль выполненной работы осуществляется на очередном семинарском занятии в форме устного опроса, собеседования, тестирования, либо выполнения письменной контрольной работы и т.д.

Виды заданий для самостоятельной работы студентов: для овладения знаниями:

- чтение текста (учебника, дополнительной литературы);
- составление плана текста;
- конспектирование текста; выписки из текста; работа со словарями и справочниками; ознакомление с нормативными документами;
- учебно-исследовательская работа; использование
- аудио- и видеозаписей, компьютерной техники в целях поиска дополнительной информации по заданной теме (работа с Интернет-ресурсами, энциклопедиями, дополнительной литературой) и др.;

для закрепления и систематизации знаний:

- работа с конспектом лекции (обработка текста);
- составление плана и тезисов ответа;
- составление таблиц для систематизации учебного материала;
- ответы на контрольные вопросы;
- аналитическая обработка текста (аннотирование, рецензирование, реферирование, контент-анализ и др.);

- подготовка сообщений к выступлению на семинаре, конференции;
- составление библиографии, тестирование и др. для формирования умений;
- решение вариативных задач и упражнений;
- выполнение индивидуальных и групповых творческих заданий. Творческие задания, как форма самостоятельной работы, представляют подготовку самостоятельного развернутого ответа по конкретной теме или вопросу. Задания преподаватель предлагает специально для каждой группы, с учетом профиля, по которому группа специализируется и потенциала группы. В ходе выполнения творческих заданий студенты работают индивидуально и в группах, что способствует развитию, как личной творческой инициативы, так и умению работать в команде. Таким образом, развитие и формирование компетенций в курсе будет способствовать эффективности профессиональной деятельности.

Критериями оценки результатов самостоятельной работы студента могут являться: уровень освоения студентом учебного материала; умение студента использовать теоретические знания при выполнении практических задач; обоснованность и четкость изложения ответа; оформление материала в соответствии с требованиями стандартов; сформированные умения и навыки в соответствии с целями и задачами изучения дисциплины.

Управление самостоятельной работой студента:

- предварительное указание перечня вопросов, которые предполагается отработать на очередной лекции и практическом занятии;
- согласование тем докладов;
- предоставление студентам методического обеспечения и проведение
- консультации по подготовке к практическому занятию (рекомендации по написанию докладов, решению задач, подготовке к тестированию; указание перечня основной и дополнительной литературы, электронных ресурсов и др.);
- контроль за работой студентов на практическом занятии.

5.2. Указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Рекомендации для обучающихся по изучению дисциплины (модуля) или её отдельных тематических разделов: изучение предполагает предварительное усвоение учебного материала лекционных и семинарских занятий.

Рекомендации по организации их аудиторной и внеаудиторной самостоятельной работы:

а) подготовка к учебным занятиям и работе на учебных занятиях – предполагает обращение к списку основной и дополнительной литературы;

б) подготовка к различным формам контроля – предполагает дополнение ответов, информацией освоенной в процессе самостоятельного обучения;

в) подготовка к работе с источниками информации – предполагает ознакомление с оглавлением, усвоением места информации в структуре знаний, составление краткого плана информации, анализ полученной информации для составления рефератов, докладов и эссе.

г) подготовка к выполнению практических заданий – предполагает всесторонний анализ проблемного поля практического задания, научно обоснованное выполнение задания.

Вопросы и задания для самостоятельной работы обучающихся, материалы, необходимые для подготовки к учебным занятиям (разделы книг, статьи и т. д.): указаны в списке обязательной и дополнительной литературы. Самостоятельная работа обучающихся предполагает освоение информации и навыков, освещенных в следующих учебных пособиях и главы их них:

Волков Б.С. Конфликтология : учебное пособие для студентов высших учебных заведений / Волков Б. С. , Волкова Н. В. – Москва : Академический Проект, 2020. – 412 с. (Gaudeamus) – ISBN 978-5-8291-2576-9. – Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. – URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785829125769.html> (дата обращения: 26.06.2022).

Овсянникова Е.А. Конфликтология : учеб. – метод. пособие / Овсянникова Е. А. , Серебрякова А. А. – 2-е изд. , стер. – Москва : ФЛИНТА, 2020. – 335 с. – ISBN 978-5-9765-2218-3. – Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. – URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN97859765221831.html> (дата обращения: 26.07.2022).

Иванов А.А. Негативистская конфликтология : учеб. пособие / Иванов А. А. , Воронов В. М. – 2-е изд. , стер. – Москва : ФЛИНТА, 2020. – 301 с. – ISBN 978-5-9765-2076-9. – Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. – URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN97859765207691.html> (дата обращения: 26.07.2022).

Волков Б.С. Психология педагогического общения : учебно-практическое пособие для бакалавров / Б. С. Волков, Н. В. Волкова, Е. А. Орлова – Москва : Академический Проект, 2020. – 336 с. (Gaudeamus) – ISBN 978-5-8291-2596-7. – Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. – URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785829125967.html> (дата обращения: 26.07.2022).

Овсянникова Е.А. Психология управления : учеб. пособие / Овсянникова Е. А. , Серебрякова А. А. – 3-е изд. , стер. – Москва : ФЛИНТА, 2020. – 222 с. – ISBN 978-5-9765-2220-6. – Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. – URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN97859765222061.html> (дата обращения: 26.10.2022).

Вайнштейн Л.А. Психология управления : учебное пособие / Л. А. Вайнштейн, И. В. Гулис. – Минск : Вышэйшая школа, 2018. – 383 с. – ISBN 978-985-06-2935-7. – Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. – URL :

<https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9789850629357.html> (дата обращения: 26.07.2022).

Столяренко Л.Д. Психология общения : учебник / Л. Д. Столяренко, С. И. Самыгин – Ростов н/Д : Феникс, 2020. – 317 с. (Среднее профессиональное образование) – ISBN 978-5-222-32949-8. – Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. – URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785222329498.html> (дата обращения: 26.07.2022).

Демидова И.Ф. Педагогическая психология : учебное пособие / Демидова И. Ф. – Москва : Академический Проект, 2020. – 224 с. ("Gaudeamus") – ISBN 978-5-8291-2711-4. – Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. – URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785829127114.html> (дата обращения: 26.07.2022).

Морозов А.В. Социальная психология : учебник для студентов высших и средних специальных учебных заведений / Морозов А. В. – 3-е изд., испр. и доп. – Москва : Академический Проект, 2020. – 335 с. ("Gaudeamus") – ISBN 978-5-8291-2782-4. – Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. – URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785829127824.html> (дата обращения: 26.07.2022).

Кузьмина Е.Г. Деловая культура и психология управления : учеб. пособие / Кузьмина Е. Г. , Бубчикова Н. В. – 3-е изд., стер. – Москва : ФЛИНТА, 2020. – 250 с. – ISBN 978-5-9765-2436-1. – Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. – URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN97859765243611.html> (дата обращения: 26.08.2022).

Почебут Л.Г. Организационная социальная психология : учебник / Почебут Л. Г. , Чикер В. А. – Москва : Проспект, 2020. – 552 с. – ISBN 978-5-392-30567-4. – Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. – URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785392305674.html> (дата обращения: 26.07.2022).

Таблица 4 – Содержание самостоятельной работы обучающихся

Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение	Кол-во часов	Форма работы
Раздел I. Конфликт и его разрешение	6	<i>Доклад, реферат, эссе</i>
Тема 1. Определение конфликта, его виды и функции Китайский мыслитель Лао-цзы (579-499 до н. э.) – главное состоит в том, чтобы соблюдать спокойствие. Древнегреческий философ Гераклита Эфесского (535–475 до н. э.) – источники конфликтов в некоторых универсальных свойствах мира в целом, в его противоречивой сущности. Война – отец всех вещей, а мир – их мать... Все сущее сложено в гармонию через противоположность... Универсум попеременно то един и связан дружбой, то множествен и сам себе враждебен в силу некоей ненависти. Категория противоречий и борьбы. Противоречие – центральная категория диалектики – современного философского учения о всеобщих категориях и законах развития природы, общества и человеческого мышления. Категория противоречия как связанная с изучением источника всякого движения, изменения и развития, который современная диалектика видит в сущности самих предметов. С универсальностью противоречия связан и всеобщий характер конфликта, выступающего как одно из состояний или свойств противоречия. Категория борьбы как дополняющая понятие противоречия.	2	Доклад Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной темы

Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение	Кол-во часов	Форма работы
Раздел I. Конфликт и его разрешение	6	<i>Доклад, реферат, эссе</i>
Древнегреческий философ Эпикур (341-270 до н.э.) – бедствия, связанные с бесконечными войнами, в конце концов вынудят людей жить в состоянии прочного мира.		
Тема 2. Структура конфликтной ситуации и динамика конфликта Зарождение богоотрицания, атеизма и Г. Гейне о «проклятых вопросах». Попытки ответить на вопросы, начавшиеся еще на заре христианства, не прекращающиеся до сих пор. Один из первых христианских богословов Тертуллиана (160–220) – природа Бога, его замыслы не поддаются человеческому разуму, и потому нам ничего не остается, как только слепо верить в него. «Верую, потому что абсурдно».	2	Реферат Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее
Тема 3. Разрешение конфликта как форма завершения конфликта О природе конфликтов Ф. Бэкон и Т. Гоббс. Ж.-Ж. Руссо и И. Кант, Гегель и Маркс, Вл. Соловьев и Н.А. Бердяев. Различные подходы к пониманию природы социального конфликта: пессимистический и оптимистический. Пессимистический подход английского философа Томас Гоббс (1588-1679).	2	Эссе Средство, позволяющее оценить умение обучающегося письменно излагать суть поставленной проблемы, самостоятельно проводить анализ этой проблемы с использованием концепций и аналитического инструментария соответствующей дисциплины, делать выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме
Раздел II. Типы и группы методов разрешения конфликтов	9	<i>Доклад, реферат, эссе</i>
Тема 4. Типы методов разрешения конфликтов: В.И. Ленин с установкой на то, что острые социальные противоречия исчезнут уже при социализме, на первой, низшей фазе коммунизма. Изначальная иррациональная природа человека по Ф. Ницше (1844–1900) и З. Фрейд (1856-1939), в сравнении с рационализмом Маркса	3	Доклад Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-

Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение	Кол-во часов	Форма работы
Раздел I. Конфликт и его разрешение	6	<i>Доклад, реферат, эссе</i>
		исследовательской или научной темы
Тема 5. Группы методов разрешения конфликтов: Общество как представляющее собой совокупность групп, различающихся своим статусом. Порождение социальных конфликтов расхождением интересов и иллюзорность их устранения. Неизбежность существования на этой земле вечной борьбы одних людей против других. Интересы людей не только расходятся, но в какой-то мере и совпадают. Основа для баланса сил, достижения социального консенсуса. Конфликты не могут быть вовсе устранены из социальной жизни, которая не характеризуется постоянной нестабильностью. (М. Вебера). Существующее в обществе множество эгоистических групп тем не менее не изолированы друг от друга, а тесно связаны между собой тысячами незримых нитей. Пересечения групповых - интересов и смягчение конфликтов и устойчивость демократических обществ. Конфликты как неустранимы, представляющие необходимое универсальное свойство социальной жизни, устойчивую ее форму как власть, рынок, общественный договор. «Как только жизнь возвысилась над чисто животным состоянием... в ней обнаружился внутренний конфликт, нарастание и разрешение которого есть путь обновления всей культуры.» (Г. Зиммель).	3	Реферат Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее
Тема 6. Профилактические стратегические методы разрешения конфликтов Основные положения современной теории социального конфликта. Поскольку отличительная черта любого общества – отношения господства и подчинения, его атрибутом является конфликт. Основой социальной жизни, ее конфликтности являются властные отношения, господство одних групп над другими: хозяев – над работниками, офицеров – над солдатами, преподавателей – над студентами, государственных чиновников – над всем остальным обществом. Общество представляет собой систему конфликтующих групп. Конфликты неизбежны, универсальны. Существует множество разновидностей конфликтов, в том числе внутриличностные, внутригрупповые межличностные и межгрупповые, на уровне общества в целом, межгосударственные и др. Поэтому правильнее говорить не о разрешении конфликтов, а об их регулировании, поскольку конфликты полностью никогда не исчезают. Общность интересов людей, образующих одну группу, и различия интересов разных групп по мере	3	Эссе Средство, позволяющее оценить умение обучающегося письменно излагать суть поставленной проблемы, самостоятельно проводить анализ этой проблемы с использованием концепций и аналитического инструментария соответствующей дисциплины, делать выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме

Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение	Кол-во часов	Форма работы
Раздел I. Конфликт и его разрешение	6	<i>Доклад, реферат, эссе</i>
их осознания ведут к образованию различного рода организационных структур, профсоюзов, партий, лоббистских объединений. Именно эти структуры способствуют обострению конфликтов, особенно в условиях чрезмерной концентрации власти в руках немногих и отсутствия у других групп не только самой власти, но и возможности ее получить.		
Раздел III. Тактические методы разрешения конфликтов	9	<i>Доклад, реферат, эссе</i>
Тема 7. Тактические методы разрешения конфликтов как стратегии поведения в конфликтных ситуациях по К. Томасу: Положения Козера, ставшие теоретическим фундаментом современной науки о конфликте. Постоянным источником социальных конфликтов является неустранимый дефицит ресурсов, власти, ценностей, престижа, всегда существующий в любом обществе. Поэтому пока существует общество, будет существовать в нем и определенная напряженность, время от времени перерастающая в конфликты. Особую роль в постоянной борьбе за эти дефицитные ресурсы имеет стремление людей к власти и престижу. Хотя конфликты существуют в любом обществе, их роль в недемократическом, «закрытом», и демократическом, «открытом», обществе различна. В «закрытом», особенно в тоталитарном обществе, которое расколото на два враждебных, противоположных лагеря, конфликты носят революционно-насильственный, разрушительный характер. В «открытом» обществе, хотя и возникает множество конфликтов, они разрешаются конструктивным путем. Конструктивные и разрушительные результаты конфликта глубоко различаются между собой. Главная задача конфликтологии и состоит в разработке рекомендаций по ограничению негативных и использованию позитивных функций конфликтов.	3	Доклад Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной темы
Тема 8. Избегание, приспособление, соперничество Основные модели представлений о конфликтах: статическая и динамическая. Статическая модель и конфликт как специфическая система, первым элементом которой являются стороны (люди, животные, объекты, теории), а вторым – отношения между этими сторонами. Конфликт как конкурентная ситуация, в которой стороны стремятся занять позицию, не совместимую с желаниями другой стороны (Булдинг).	3	Реферат Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает

Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение	Кол-во часов	Форма работы
Раздел I. Конфликт и его разрешение	6	<i>Доклад, реферат, эссе</i>
		суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее
Тема 9. Компромисс и сотрудничество как самые эффективные тактики: Динамическая модель и современная психологическая концепция бихевиоризма, или поведенческой психологии, согласно которой человек ведет себя по принципу «стимул – реакция», постоянно реагируя на импульсы окружающей среды. Динамика конфликта как одно из проявлений общих поведенческих реакций человека в условиях противоборства. Природа человека как предполагающая множество вариантов конфликтных действий	3	Эссе Средство, позволяющее оценить умение обучающегося письменно излагать суть поставленной проблемы, самостоятельно проводить анализ этой проблемы с использованием концепций и аналитического инструментария соответствующей дисциплины, делать выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме
Раздел IV. Правила разрешения конфликта	9	<i>Доклад, реферат, эссе</i>
Тема 10. Правила разрешения конфликта через решение проблемы: Специфика общественных конфликтов и оперирование большими объемами информации, знаков, символов, знаний о мире, о себе и о других людях. Конфликты, связанные только с материальными причинами как конфликты, имеющие много других аспектов (утверждение статуса, роли, престижа). Сложный характер мотивов, вызывающих конфликт, наличие в них не только явных, но и скрытых моментов.	3	Доклад Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной темы
Тема 11. Типичные ошибки при разрешении конфликтов: Правоведение в стремлении «увидеть конфликт глазами юриста». Важная роль правовых наук в исследовании конфликта, как наук определяющих, что должно происходить, если сталкиваются права нескольких лиц или организаций, которые для юриспруденции являются субъектами правоотношений, физическими или юридическими лицами. Конфликт между юридическими лицами и его разрешение юридическим путем. Ситуация с физическими лицами может быть более разнообразной. Участник любого конфликта при определенном развитии событий как предмет воздействия правоохранитель-	3	Реферат Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различ-

Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение	Кол-во часов	Форма работы
Раздел I. Конфликт и его разрешение	6	<i>Доклад, реферат, эссе</i>
ных органов. Из участника обычного конфликта превратиться в участника гражданского или уголовного процесса в качестве истца, ответчика, потерпевшего, обвиняемого или свидетеля. Превращение, начавшегося вне правового поля конфликта, правовой конфликт. Семейная ссора, уголовное преступление, рукоприкладство. Юридическая практика в спорах о наследстве. Правовой аспект в когнитивных, познавательных конфликтах, в столкновениях, возникающих в условиях, когда новая информация противоречит сложившимся взглядам и представлениям. Тоталитарный режим с господством монопольной идеологии и правовые органы, преследующие инакомыслящих.		ные точки зрения, а также собственные взгляды на нее
Тема 12. Предупреждение конфликтов и управление конфликтами: Нормы, относящиеся к тем или иным отраслям права. Норм гражданского, трудового, финансового, семейного права. Конфликты, относящиеся к сфере действия уголовного права. Международные и межнациональные конфликты. Специфика правового регулирования в использовании правовых норм, вмешательстве органов охраны правопорядка и использовании таких мер принуждения, как конфискация имущества, лишение свободы, вплоть до применения высшей меры наказания.	3	Эссе Средство, позволяющее оценить умение обучающегося письменно излагать суть поставленной проблемы, самостоятельно проводить анализ этой проблемы с использованием концепций и аналитического инструментария соответствующей дисциплины, делать выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме
Раздел V. Способы разрешения конфликтов	8	<i>Доклад, реферат, эссе</i>
Тема 13. Компромисс и переговоры: Причины разнообразных психических расстройств, австрийским психологом Зигмундом Фрейдом (1856–1939). Главный источник психических расстройств. Изначально присущий человеческой психике конфликт между сознательным и бессознательным, между смутными, инстинктивными влечениями и требованиями моральных и правовых норм. Дисгармония человеческой души как главный источник всех социальных конфликтов: внутриличностных, межличностных, межгрупповых.	3	Доклад Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной темы
Тема 14. Посредничество и арбитраж Классификацию характеров людей по критерию различий по способу разрешения ими внутренних конфликтов Карла Юнга (1875–1961) . Два основных психотипа: интровертов и экстравертов. Интроверты как	3	Реферат Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в

Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение	Кол-во часов	Форма работы
Раздел I. Конфликт и его разрешение	6	<i>Доклад, реферат, эссе</i>
люди, обращенные внутрь, характеризующиеся замкнутостью, созерцательностью, обращенностью на самого себя, стремлением дистанцироваться от других людей, внешнего мира. Экстраверты как люди, обращенные во вне, в своем мышлении и поведении открыты для внешних влияний. Современная психология и типологии, учитывающие поведение людей в конфликтных ситуациях. Концепция транзактного анализа американского психолога Эрик Берн (1902–1970). Основные состояния, которые доминируют в их психике: «ребенок», «родитель» и «взрослый». Люди, относящиеся к первой группе, как склонные к эмоциональному проявлению, спонтанному поведению; вторые, как любящие поучать, отличаются стереотипным мышлением; третьи – прагматичны, рассудочны. Возникновение конфликтных ситуаций при взаимодействии люди с однотипной и разнотипной психикой.		письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее
Тема 15. Применение силы власти и закона в разрешении конфликтов: Тестовая методика американского психолога К.Томас (90-е годы) для определения склонности людей к одному из способов поведения в конфликтной ситуации. Способы поведения: избегание или уход от конфликта; соперничество или силовой метод; приспособление или метод односторонних уступок; компромисс или взаимные уступки; сотрудничество или достижение взаимовыгодного решения. Стратегия как план, интегрирующий главные цели организации, ее политику и действия в некое согласованное целое. Стратегии цели и стратегии поведения в конфликтах. Выиграть – выиграть и сотрудничество. Проиграть – проиграть и компромисс. Выиграть – проиграть и соперничество, уход, уступчивость.	2	Эссе Средство, позволяющее оценить умение обучающегося письменно излагать суть поставленной проблемы, самостоятельно проводить анализ этой проблемы с использованием концепций и аналитического инструментария соответствующей дисциплины, делать выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме
Раздел VI. Переговорный процесс как способ разрешения конфликтов	8	Доклад, реферат, эссе
Тема 16. Виды и функции переговоров	3	Доклад Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной темы

Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение	Кол-во часов	Форма работы
Раздел I. Конфликт и его разрешение	6	<i>Доклад, реферат, эссе</i>
Тема 17. Динамика и правила проведения в переговорном процессе	3	Реферат Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее
Тема 18. Развитие навыков конструктивного разрешения конфликтов в переговорном процессе	2	Эссе Средство, позволяющее оценить умение обучающегося письменно излагать суть поставленной проблемы, самостоятельно проводить анализ этой проблемы с использованием концепций и аналитического инструментария соответствующей дисциплины, делать выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме

5.3. Виды и формы письменных работ, предусмотренных при освоении дисциплины (модуля), выполняемые обучающимися самостоятельно

Подготовка доклада, реферата состоит из нескольких этапов:

1. Выбор темы из списка тем, предложенных преподавателем.
2. Сбор материала по печатным источникам (книгам и журналам компьютерной тематики), а также по материалам в сети Интернет.
3. Составление плана изложения собранного материала.
4. Оформление текста (для реферата) в текстовом редакторе *MS Word* или в *OpenOffice.org Writer*.
5. Представление реферата (доклада, эссе) на практическом занятии.

Текст реферата, доклада включает в себя: титульный лист, оглавление, основную часть, библиографический список.

Требования к оформлению

1. Объем – 3-5 стр.. текста
2. Шрифт
 1. основного текста – Times New Roman Cyr 14 размер.
 2. заголовков 1 уровня – Times New Roman Cyr 16 размер (жирный).
 3. заголовков 2 уровня – Times New Roman Cyr 14 размер (жирный курсив).
3. Параметры абзаца (основной текст) – отступ слева и справа – 0, первая строка отступ – 1,27 см; межстрочный интервал – 1,5 выравнивание по ширине.
4. Параметры страницы: верхнее, нижнее, слева, справа поля 2,5 см. Нумерация страниц – правый нижний угол.
5. Переносы автоматические (сервис, язык, расстановка переносов).
6. Таблицы следует делать в режиме таблиц (добавить таблицу), а не рисовать от руки, не разрывать; если таблица большая, ее необходимо поместить на отдельной странице. Заголовочная часть не должна содержать пустот. Таблицы – заполняются шрифтом основного текста, заголовки строк и столбцов – выделяются жирным шрифтом. Каждая таблица должна иметь название. Нумерация таблиц – сквозная по всему тексту.
7. Рисунки – черно-белые или цветные, формат GIF, JPG. Нумерация рисунков – сквозная по всему тексту.
8. В конце текста должен быть дан список литературы (не менее 3 источников, в том числе это могут быть и адреса сети Интернет). Библиографическое описание (список литературы) регламентировано ГОСТом 7.1-2003 «Библиографическая запись. Библиографическое описание: Общие требования и правила составления» (приложение 1)

Указанные в библиографическом списке источники должны быть приведены в алфавитном порядке. Если при подготовке доклада использовалась литература на иностранном языке, то через интервал после русскоязычного списка должен быть приведен также в алфавитном порядке – иноязычный.

После окончания работы по подготовке текста доклада необходимо расставить страницы (вверху по центру) и сформировать оглавление. Оглавление должно быть размещено сразу же после титульной страницы.

6. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

При реализации различных видов учебной работы по дисциплине могут использоваться электронное обучение и дистанционные образовательные технологии.

Образовательные и информационные технологии, используемые при реализации различных видов учебной работы, в том числе с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий – активные и интерактивные формы проведения занятий: компьютерные симуляции, деловые и ролевые игры, разбор конкретных ситуаций, психологические тренинги, диспуты, дебаты, портфолио, круглый стол. По тематикам курса предполагаются встречи с представителями российских и зарубежных компаний, государственных и общественных организаций, мастер-классы экспертов и специалистов.

Образовательные и информационные технологии, используемые при реализации различных видов учебной работы, в том числе с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий применяются с целью формирования и развития требуемых компетенций обучающихся и в сочетании с внеаудиторной работой.

6.1. Образовательные технологии

Формы учебных занятий по дисциплине (модулю), подобраны с целью развития у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерские качества. Применяются образовательные технологии: интерактивные лекции, групповые дискуссии, ролевые и деловые игры, тренинги, анализ ситуаций и имитационных моделей. Преподавание дисциплин (модулей) может проходить в форме курсов, симуляции, технологии open space / открытое пространство, мастерская будущего, peer education / равный обучает равного; экспресс-семинары, проектные семинары; бизнес-тренинги (business

training), кейс-стади (case-study), обучение действием («action learning»), метафорическая игра, педагогические игровые упражнения (в качестве коллективного задания), мозговой штурм (эстафета), ситуационные методы, тематические дискуссии, игровое проектирование, групповой тренинг, групповая консультация. Образовательные технологии:

- *Аналитическое авторское письмо* – создание каждым обучающимся за время учебного курса минимум трех письменных текстов объемом не менее 500 слов каждый с долей оригинальности выше 80% (по данным системы «Антиплагиат») по темам и проблемам курса с указанием и обоснованием источников, использованных для анализа;

- *Креативное авторское письмо* – создание каждым обучающимся за время учебного курса минимум трех письменных текстов объемом не менее 500 слов каждый с долей оригинальности выше 90% (по данным системы «Антиплагиат») по темам и проблемам курса в разных жанрах и стилях;

- *Обучение через преподавание* – разработка обучающимися методических материалов в соответствии с определенными преподавателем тематикой занятия/его модуля, образовательными целями и результатами и проведение этого занятия/его модуля для остальных обучающихся с соблюдением расписания учебного курса;

- *Активное слушание* – организация в ходе нескольких занятий (минимум трех) процедуры слушания обучающимися тематических высказываний преподавателя и друг друга (просмотр видеоматериала) с предварительной установкой на аналитический поиск в высказываниях (действиях) фрагментов, соответствующих специальным критериям, которые определяет преподаватель, например, «самый сильный аргумент высказывания», «самый слабый аргумент высказывания», «логическая ошибка», «противоречие суждениям автора/источника N», «соответствие суждениям автора/источника N», «действие, критично повлиявшее на исход событий» и т.д.

- *Дизайн инструкций* (в минигруппах) – организации работы в минигруппах над разными заданиями с последовательным обменом опытом обучающихся через составление инструкций:

- 1) планирование и организация обучающимся собственной работы и работы минигруппы (2-4 человека) над заданием преподавателя без подготовленной инструкции;
- 2) составление обучающимися инструкции для выполнения задания преподавателя другими обучающимися на основе собственного опыта его выполнения без инструкции;
- 3) выполнение лабораторного задания по инструкции под контролем студента-партнера;
- 4) контроль за выполнением лабораторного задания партнерами по минигруппе на основе оценочного листа;
- 5) анализ инструкции после ее использования другими обучающимися.

В описании курса должен быть представлен перечень используемых преподавателем образовательных технологий и требования к портфолио образовательного опыта обучающегося по завершению курса.

Project-based learning (проектное обучение). Одна из базовых технологий в активных методах реализации образовательного процесса. Основа образовательной технологии:

- 1) постановка преподавателем проектных задач для их решения обучающимися в ходе учебного курса на основе готовых дорожных карт и наличных ресурсов, обеспеченных преподавателем;
- 2) самостоятельный анализ ситуации в проблемно-тематическом поле учебного курса обучающимися для выделения разрывов и предложение проектных решений их устранения (с модерацией преподавателя);
- 3) составление обучающимися в минигруппах (3-7 чел.) дорожных карт для реализации предложенных проектных решений и их сравнение по разным критериям: сроки исполнения, необходимые ресурсы,
- 4) риски и др. (возможно сравнение разработанных обучающимися дорожных карт с заранее подготовленными преподавателем или созданных третьими лицами для уже реа-

лизованных проектов);

- 5) защита проектных решений перед стейкхолдерами для получения ресурсов, необходимых для реализации проектов;
- 6) реализация разработанных студентами проектных решений в ходе учебного курса.

В описании учебного курса представлены направления проектной деятельности и требования к степени готовности проектов, разрабатываемых обучающимися.

Problem-based learning (проблемное обучение).

Одна из базовых технологий в активных методах реализации образовательного процесса. Основа образовательной технологии:

1. обсуждение со студентами реальных проблем, стоящих перед человечеством/государством/организацией, не имеющих в настоящее время оптимального решения, в дискуссионном ключе на основе самостоятельного изучения обучающимися существующих предложений решения конкретной проблемы (декарбонизация, демографический кризис в отдельных регионах, межэтнические конфликты, резистентность микроорганизмов к антибиотикам, загрязнение мирового океана, дегуманизация производств в арктической зоне и др.) в компаративистском ключе с выделением сильных и слабых сторон этих предложений;

2. подготовка информационных сообщений для привлечения внимания общественности или лиц, принимающих решения, к конкретной проблеме или неэффективности существующих способов ее решения;

3. выработка проектных решений для отдельных проблем в минигруппах с защитой проектов, направленных на устранение проблемы, разработанных обучающимися, перед стейкхолдерами для получения ресурсов/статусов, необходимых для их реализации;

4. реализация проектов, направленных на устранение проблемы, в ходе учебного курса.

5. В описании учебного курса должны быть представлены проблемы, с которыми обучающиеся будут работать.

Таблица 5 – Образовательные технологии, используемые при реализации учебных занятий

Раздел, тема дисциплины (модуля)	Форма учебного занятия		
	Лекция	Практическое занятие, семинар	Лабораторная работа
Раздел I. Конфликт и его разрешение			
Тема 1. Определение конфликта, его виды и функции	<i>Обзорная лекция</i>	Фронтальный опрос, выполнение практических заданий, тематические дискуссии. Вопросы для обсуждения. Собеседование. Практическое задание (диагностика) Реферат Аналитическое авторское письмо	<i>Не предусмотрено</i>
Тема 2. Структура конфликтной ситуации и динамика конфликта	<i>Лекция-диалог. Обучение через преподавание и активное слушание.</i>	Фронтальный опрос, выполнение практических заданий, тематические дискуссии	<i>Не предусмотрено</i>

		сии. Вопросы для обсуждения. Практическое задание. Кейс-задача Ролевая и деловая игра Обратная связь Доклад Креативное авторское письмо. Контрольная работа №1	
Тема 3. Разрешение конфликта как форма завершения конфликта	<i>Лекция-диалог. Обучение через преподавание и активное слушание.</i>	Фронтальный опрос, выполнение практических заданий, тематические дискуссии. Вопросы для обсуждения. Практическое задание. Кейс-задача. Обучение через преподавание и активное слушание. Дизайн инструкции разрешения проблемы. Контрольная работа №1. Эссе. Тест	<i>Не предусмотрено</i>
Раздел II. Типы и группы методов разрешения конфликтов			
Тема 4. Типы методов разрешения конфликтов	<i>Лекция-диалог. Обучение через преподавание и активное слушание.</i>	Фронтальный опрос, выполнение практических заданий, тематические дискуссии. Вопросы для обсуждения. Практическое задание (диагностика). Аналитическое авторское письмо.	<i>Не предусмотрено</i>
Тема 5. Группы методов разрешения конфликтов	<i>Лекция-диалог. Обучение через преподавание и активное слушание.</i>	Фронтальный опрос, выполнение практических заданий, тематические дискуссии.	<i>Не предусмотрено</i>

		Доклад Ролевая игра. Вопросы для обсуждения. Практическое задание. Креативное авторское письмо по теме раздела. Контрольная работа №2	
Тема 6. Профилактические стратегические методы разрешения конфликтов	<i>Лекция-диалог.</i> <i>Обучение через преподавание и активное слушание.</i>	Фронтальный опрос, выполнение практических заданий, тематические дискуссии. Вопросы для обсуждения. Практическое задание. Эссе. Тест	<i>Не предусмотрено</i>
Раздел III. Тактические методы разрешения конфликтов			
Тема 7. Тактические методы разрешения конфликтов как стратегии поведения в конфликтных ситуациях по К. Томасу	<i>Лекция-диалог.</i> <i>Обучение через преподавание и активное слушание.</i>	Тематические дискуссии, анализ конкретных ситуаций. Вопросы для обсуждения. Практическое задание. Реферат. Аналитическое авторское письмо.	<i>Не предусмотрено</i>
Тема 8. Избегание, приспособление, соперничество	<i>Лекция-диалог.</i> <i>Обучение через преподавание и активное слушание.</i>	Тематические дискуссии, анализ конкретных ситуаций. Вопросы для обсуждения. Практическое задание. Кейс-задача. Доклад. Креативное авторское письмо по теме раздела. Контрольная работа №3	<i>Не предусмотрено</i>
Тема 9. Компромисс и сотрудничество как самые эффективные тактики	<i>Лекция-диалог.</i> <i>Обучение через преподавание и активное слушание.</i>	Тематические дискуссии, анализ конкретных ситуаций. Вопросы для обсуждения.	<i>Не предусмотрено</i>

		ния. Практическое задание. Кейс-задача. Ролевая игра. Научно-практический проект с его презентацией. Эссе	
Раздел IV. Правила разрешения конфликта			
Тема 10. Правила разрешения конфликта через решение проблемы	<i>Лекция-диалог. Обучение через преподавание и активное слушание.</i>	Фронтальный опрос, выполнение практических заданий, тематические дискуссии. Вопросы для обсуждения. Практическое задание. Реферат. Аналитическое авторское письмо.	<i>Не предусмотрено</i>
Тема 11. Типичные ошибки при разрешении конфликтов	<i>Лекция-диалог. Обучение через преподавание и активное слушание.</i>	Фронтальный опрос, выполнение практических заданий, тематические дискуссии. Вопросы для обсуждения. Практическое задание. Кейс-задача. Доклад. Креативное авторское письмо по теме раздела. Контрольная работа №4	<i>Не предусмотрено</i>
Тема 12. Предупреждение конфликтов и управление конфликтами	<i>Лекция-диалог. Обучение через преподавание и активное слушание.</i>	Фронтальный опрос, выполнение практических заданий, тематические дискуссии. Вопросы для обсуждения. Практическое задание. Кейс-задача. Ролевая игра. Дизайн инструкции разрешения проблемы.	<i>Не предусмотрено</i>

		Научно-практический проект с его презентацией. Эссе	
Раздел V. Способы разрешения конфликтов			
Тема 13. Компромисс и переговоры	<i>Лекция-диалог. Обучение через преподавание и активное слушание.</i>	Тематические дискуссии, анализ конкретных ситуаций. Вопросы для обсуждения. Практическое задание. Круглый стол. Реферат. Аналитическое авторское письмо по теме раздела.	<i>Не предусмотрено</i>
Тема 14. Посредничество и арбитраж	<i>Лекция-диалог. Обучение через преподавание и активное слушание.</i>	Тематические дискуссии, анализ конкретных ситуаций. Вопросы для обсуждения. Практическое задание. Кейс-задача. Доклад. Креативное авторское письмо по теме раздела. Контрольная работа №5	<i>Не предусмотрено</i>
Тема 15. Применение силы власти и закона в разрешении конфликтов	<i>Лекция-диалог. Обучение через преподавание и активное слушание.</i>	Тематические дискуссии, анализ конкретных ситуаций. Вопросы для обсуждения. Практическое задание. Ролевая игра. Дизайн инструкции разрешения проблемы. Научно-практический проект с его презентацией. Эссе	<i>Не предусмотрено</i>
Раздел VI. Переговорный процесс как способ разрешения конфликтов			

Тема 16. Виды и функции переговоров	<i>Лекция-диалог. Обучение через преподавание и активное слушание.</i>	Тематические дискуссии, анализ конкретных ситуаций. Вопросы для обсуждения. Практическое задание. Круглый стол. Реферат. Аналитическое авторское письмо по теме раздела.	<i>Не предусмотрено</i>
Тема 17. Динамика и правила проведения в переговорном процессе	<i>Лекция-диалог. Обучение через преподавание и активное слушание.</i>	Тематические дискуссии, анализ конкретных ситуаций. Вопросы для обсуждения. Практическое задание. Кейс-задача. Доклад. Креативное авторское письмо по теме раздела. Контрольная работа №6	<i>Не предусмотрено</i>
Тема 18. Развитие навыков конструктивного разрешения конфликтов в переговорном процессе	<i>Лекция-диалог. Обучение через преподавание и активное слушание.</i>	Тематические дискуссии, анализ конкретных ситуаций. Вопросы для обсуждения. Практическое задание. Ролевая игра. Дизайн инструкции разрешения проблемы. Научно-практический проект с его презентацией. Эссе	<i>Не предусмотрено</i>

Реализация дисциплины (модуля) проходит с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий. Специфика проведения таких учебных занятий по дисциплине (модулю) и организации взаимодействия обучающихся и преподавателя: синхронность и (или) асинхронного взаимодействия посредством интернета.

Учебные занятия по дисциплине (модулю) могут проводиться с применением информационно-телекоммуникационных сетей при опосредованном (на расстоянии) интерактивном взаимодействии обучающихся и преподавателя в режимах online и (или) offline в формах видеолекций, лекций-презентаций, видеоконференции, собеседования в режиме форума, чата, выполнения виртуальных практических работ.

6.2. Информационные технологии

Информационные технологии, используемые при реализации различных видов учебной и внеучебной работы:

- использование возможностей интернета в учебном процессе (использование сайта преподавателя (рассылка заданий, предоставление выполненных работ, ответы на вопросы, ознакомление обучающихся с оценками и т. д.);
- использование электронных учебников и различных сайтов (например, электронных библиотек, журналов и т. д.) как источников информации;
- использование возможностей электронной почты преподавателя;
- использование средств представления учебной информации (электронных учебных пособий и практикумов, применение новых технологий для проведения очных (традиционных) лекций и семинаров с использованием презентаций и т. д.);
- использование интегрированных образовательных сред, где главной составляющей являются не только применяемые технологии, но и содержательная часть, т. е. информационные ресурсы (доступ к мировым информационным ресурсам, на базе которых строится учебный процесс);
- использование виртуальной обучающей среды («Электронное образование») или иных информационных систем, сервисов и мессенджеров.

6.3. Программное обеспечение, современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

6.3.1. Программное обеспечение

Перечень программного обеспечения на 2023–2024 учебный год

Наименование программного обеспечения	Назначение
Adobe Reader	Программа для просмотра электронных документов
Платформа дистанционного обучения LMS Moodle	Виртуальная обучающая среда
Mozilla FireFox, Google Chrome, Opera	Браузеры
Microsoft Office 2013, OpenOffice	Пакеты офисных программ
7-zip	Архиватор
Microsoft Windows 7 Professional	Операционная система
Kaspersky Endpoint Security	Средство антивирусной защиты

6.3.2. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

<i>Наименование современных профессиональных баз данных, информационных справочных систем</i>
<u>Универсальная справочно-информационная полнотекстовая база данных периодических изданий ООО «ИВИС» http://dlib.eastview.com</u> Имя пользователя: AstrGU Пароль: AstrGU
Электронные версии периодических изданий, размещённые на сайте информационных ресурсов <u>www.polpred.com</u>
Электронный каталог Научной библиотеки АГУ на базе MARK SQL НПО «Информ-систем» <u>https://library.asu.edu.ru/catalog/</u>
Электронный каталог «Научные журналы АГУ» <u>https://journal.asu.edu.ru/</u>
Корпоративный проект Ассоциации региональных библиотечных консорциумов (АРБИКОН) «Межрегиональная аналитическая роспись статей» (МАРС) – сводная база данных, содержащая полную аналитическую роспись 1800 названий журналов по разным отраслям знаний. Участники проекта предоставляют друг другу электронные копии отсканированных статей из книг, сборников, журналов, содержащихся в фондах их библиотек. <u>http://mars.arbicon.ru</u>
Справочная правовая система КонсультантПлюс. Содержится огромный массив справочной правовой информации, российское и региональное законодательство, судебную практику, финансовые и кадровые консультации, консультации для

<i>Наименование современных профессиональных баз данных, информационных справочных систем</i>
бюджетных организаций, комментарии законодательства, формы документов, проекты нормативных правовых актов, международные правовые акты, правовые акты, технические нормы и правила. http://www.consultant.ru

7. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

7.1. Паспорт фонда оценочных средств

При проведении текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине (модулю) «Методы разрешения конфликтов» проверяется сформированность у обучающихся компетенций, указанных в разделе 3 настоящей программы. Этапность формирования данных компетенций в процессе освоения образовательной программы определяется последовательным освоением дисциплин (модулей) и прохождением практик, а в процессе освоения дисциплины (модуля) – последовательным достижением результатов освоения содержательно связанных между собой разделов, тем.

Таблица 6 – Соответствие разделов, тем дисциплины (модуля), результатов обучения по дисциплине (модулю) и оценочных средств

Контролируемый раздел, тема дисциплины (модуля)	Код контролируемой компетенции	Наименование оценочного средства
Раздел I. Конфликт и его разрешение	УК-6	
Тема 1. Определение конфликта, его виды и функции	УК-6	Фронтальный опрос, выполнение практических заданий, тематические дискуссии. Вопросы для обсуждения. Собеседование. Практическое задание (диагностика) Реферат. Аналитическое авторское письмо по теме раздела
Тема 2. Структура конфликтной ситуации и динамика конфликта	УК-6	Фронтальный опрос, выполнение практических заданий, тематические дискуссии. Вопросы для обсуждения. Практическое задание. Кейс-задача Ролевая и деловая игра Обратная связь Доклад. Креативное авторское письмо по теме раздела. Контрольная работа №1
Тема 3. Разрешение конфликта как форма завершения конфликта	УК-6	Фронтальный опрос, выполнение практические

Контролируемый раздел, тема дисциплины (модуля)	Код контролируемой компетенции	Наименование оценочного средства
		ских заданий, тематические дискуссии. Вопросы для обсуждения. Практическое задание. Кейс-задача. Контрольная работа №1. Эссе. Тест
Раздел II. Типы и группы методов разрешения конфликтов	УК-6	
Тема 4. Типы методов разрешения конфликтов	УК-6	Фронтальный опрос, выполнение практических заданий, тематические дискуссии. Вопросы для обсуждения. Практическое задание (диагностика). Аналитическое авторское письмо по теме раздела
Тема 5. Группы методов разрешения конфликтов	УК-6	Фронтальный опрос, выполнение практических заданий, тематические дискуссии. Доклад Ролевая игра. Вопросы для обсуждения. Практическое задание. Креативное авторское письмо по теме раздела. Контрольная работа №2
Тема 6. Профилактические стратегические методы разрешения конфликтов	УК-6	Фронтальный опрос, выполнение практических заданий, тематические дискуссии. Вопросы для обсуждения. Практическое задание. Эссе. Тест
Раздел III. Тактические методы разрешения конфликтов	УК-6	
Тема 7. Тактические методы разрешения конфликтов как стратегии поведения в конфликтных ситуациях по К. Томасу	УК-6	Тематические дискуссии, анализ конкретных ситуаций. Вопросы для обсуждения. Практическое задание. Реферат. Аналитическое

Контролируемый раздел, тема дисциплины (модуля)	Код контролируемой компетенции	Наименование оценочного средства
		авторское письмо по теме раздела
Тема 8. Избегание, приспособление, соперничество	УК-6	Тематические дискуссии, анализ конкретных ситуаций. Вопросы для обсуждения. Практическое задание. Кейс-задача. Доклад. Креативное авторское письмо по теме раздела. Контрольная работа №3
Тема 9. Компромисс и сотрудничество как самые эффективные тактики	УК-6	Тематические дискуссии, анализ конкретных ситуаций. Вопросы для обсуждения. Практическое задание. Кейс-задача. Ролевая игра. Научно-практический проект с его презентацией. Эссе
Раздел IV. Правила разрешения конфликта	УК-6	
Тема 10. Правила разрешения конфликта через решение проблемы	УК-6	Фронтальный опрос, выполнение практических заданий, тематические дискуссии. Вопросы для обсуждения. Практическое задание. Реферат. Аналитическое авторское письмо по теме раздела
Тема 11. Типичные ошибки при разрешении конфликтов	УК-6	Фронтальный опрос, выполнение практических заданий, тематические дискуссии. Вопросы для обсуждения. Практическое задание. Кейс-задача. Доклад. Креативное авторское письмо по теме раздела. Контрольная работа №4
Тема 12. Предупреждение конфликтов и управление конфликтами	УК-6	Фронтальный опрос, выполнение практических заданий, тематические дискуссии.

Контролируемый раздел, тема дисциплины (модуля)	Код контролируемой компетенции	Наименование оценочного средства
		Вопросы для обсуждения. Практическое задание. Кейс-задача. Ролевая игра. Дизайн инструкции разрешения проблемы. Научно-практический проект с его презентацией. Эссе
Раздел V. Способы разрешения конфликтов	УК-6	
Тема 13. Компромисс и переговоры	УК-6	Тематические дискуссии, анализ конкретных ситуаций. Вопросы для обсуждения. Практическое задание. Круглый стол. Реферат. Аналитическое авторское письмо по теме раздела
Тема 14. Посредничество и арбитраж	УК-6	Тематические дискуссии, анализ конкретных ситуаций. Вопросы для обсуждения. Практическое задание. Кейс-задача. Доклад. Креативное авторское письмо по теме раздела. Контрольная работа №5
Тема 15. Применение силы власти и закона в разрешении конфликтов	УК-6	Тематические дискуссии, анализ конкретных ситуаций. Вопросы для обсуждения. Практическое задание. Ролевая игра. Дизайн инструкции разрешения проблемы. Научно-практический проект с его презентацией. Эссе
Раздел VI. Переговорный процесс как способ разрешения конфликтов	УК-6	
Тема 16. Виды и функции переговоров	УК-6	Тематические дискуссии, анализ конкретных ситуаций. Вопросы для

Контролируемый раздел, тема дисциплины (модуля)	Код контролируемой компетенции	Наименование оценочного средства
		обсуждения. Практическое задание. Круглый стол. Реферат. Аналитическое авторское письмо по теме раздела
Тема 17. Динамика и правила проведения в переговорном процессе	УК-6	Тематические дискуссии, анализ конкретных ситуаций. Вопросы для обсуждения. Практическое задание. Кейс-задача. Доклад. Креативное авторское письмо по теме раздела. Контрольная работа №5
Тема 18. Развитие навыков конструктивного разрешения конфликтов в переговорном процессе	УК-6	Тематические дискуссии, анализ конкретных ситуаций. Вопросы для обсуждения. Практическое задание. Ролевая игра. Дизайн инструкции разрешения проблемы. Научно-практический проект с его презентацией. Эссе

В процессе проведения занятий могут быть использованы элементы таких видов оценочных средств как деловая игра, ролевая игра, кейс-задача, собеседование, контрольная работа, круглый стол, дискуссия, *полемика, диспут, дебаты, портфолио*, практическое задание, разноуровневые задачи и задания (репродуктивного, реконструктивного или творческого уровней), расчётно-графическая работа, реферат, доклад, сообщение, творческое задание, проект, тест, эссе.

Типы контроля для оценивания результатов обучения:

- для оценивания результатов обучения в виде **знаний** могут использоваться: тестирование, индивидуальное собеседование, устные / письменные ответы на вопросы и др.;
- для оценивания результатов обучения в виде **умений и владений** могут использоваться практические задания, включающие одну или несколько задач (вопросов) в виде краткой формулировки действий (комплекса действий), которые следует выполнить, или описание результата, который нужно получить, и др.

Практические задания по сложности разделяются на простые и комплексные. Простые практические задания предполагают решение в одно или два действия. К ним можно отнести простые ситуационные задачи с коротким ответом или простым действием и несложные задания по выполнению конкретных действий. Простые задания могут применяться для оценки умений. Комплексные задания требуют многоходовых решений как в типичной, так и в нестандартной ситуациях. Это задания в открытой форме, требующие поэтапного решения и развёрнутого ответа, в том числе задания на индивидуальное или коллективное выполнение

проектов, на выполнение практических действий или лабораторных работ. Комплексные практические задания могут применяться для оценки владений.

7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, описание шкал оценивания

Таблица 7 – Показатели оценивания результатов обучения в виде знаний

Шкала оценивания	Критерии оценивания
5 «отлично»	демонстрирует глубокое знание теоретического материала, умение обоснованно излагать свои мысли по обсуждаемым вопросам, способность полно, правильно и аргументированно отвечать на вопросы, приводить примеры
4 «хорошо»	демонстрирует знание теоретического материала, его последовательное изложение, способность приводить примеры, допускает единичные ошибки, исправляемые после замечания преподавателя
3 «удовлетворительно»	демонстрирует неполное, фрагментарное знание теоретического материала, требующее наводящих вопросов преподавателя, допускает существенные ошибки в его изложении, затрудняется в приведении примеров и формулировке выводов
2 «неудовлетворительно»	демонстрирует существенные пробелы в знании теоретического материала, не способен его изложить и ответить на наводящие вопросы преподавателя, не может привести примеры

Таблица 8 – Показатели оценивания результатов обучения в виде умений и владений

Шкала оценивания	Критерии оценивания
5 «отлично»	демонстрирует способность применять знание теоретического материала при выполнении заданий, последовательно и правильно выполняет задания, умеет обоснованно излагать свои мысли и делать необходимые выводы
4 «хорошо»	демонстрирует способность применять знание теоретического материала при выполнении заданий, последовательно и правильно выполняет задания, умеет обоснованно излагать свои мысли и делать необходимые выводы, допускает единичные ошибки, исправляемые после замечания преподавателя
3 «удовлетворительно»	демонстрирует отдельные, несистематизированные навыки, испытывает затруднения и допускает ошибки при выполнении заданий, выполняет задание по подсказке преподавателя, затрудняется в формулировке выводов
2 «неудовлетворительно»	не способен правильно выполнить задания

7.3. Контрольные задания и иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения по дисциплине (модулю)

Раздел I. КОНФЛИКТ И ЕГО РАЗРЕШЕНИЕ

Тема 1. Определение конфликта, его виды и функции

1. Вопросы для обсуждения

Определение конфликта как борьба, соперничество, противоречие, противоборство, противостояние. Конфликт и сильные эмоциональные переживания, различные потребности, убеждения и особенности восприятия ситуации Конфликтология как дисциплина и система знаний о закономерностях и механизмах возникновения и развития конфликтов, а также о принципах и технологиях управления ими.

Виды конфликтов. Критерии классификации конфликтов: по отношению к отдельно-

му субъекту конфликт как внутренний (личностный конфликт) и внешний (межличностный, между личностью и группой, межгрупповой). Конфликт по социальным последствиям бывает: функциональный и дисфункциональный. Конфликт успешный и безуспешным, созидательный (конструктивный) или разрушительный (деструктивным). По количеству участников: внутриличностный, межличностный, внутригрупповым, межгрупповым, внутриорганизационным. По масштабности конфликт бывает: локальным, региональным, межгосударственным, глобальным, микро-, макро- и мегаконфликтом. По особенностям условий происхождения конфликт: эндогенный и экзогенный. По длительности конфликт: кратковременный и затяжной. Конфликт по степени открытости: открытый или скрытый. По отношению субъектов к конфликту: подлинный, случайный, ложный, латентный. По формам борьбы конфликт: мирный или немирный. По использованной сторонами тактике противостояния: сражение, игра или дебаты. Конфликты по сферам деятельности: экономические, политические, трудовые, социального обеспечения, в сфере образования. Виды внутриличностного конфликта: мотивационный; нравственный; нереализованного желания (или комплекса неполноценности); неадекватной самооценки; ролевой (выражается в переживаниях, связанных с невозможностью одновременно реализовать несколько ролей); адаптационный; невротический. Типы конфликтов: по сферам жизни общества и деятельности людей: экономические, политические, идеологические, финансовые, торговые, таможенные и др.; по причинам: объективные, субъективные, реалистические, нереалистические; в) по субъектности: международные, межгосударственные, межконфессиональные, межэтнические (расовые), межличностные.

Функции конфликтов: конструктивные и деструктивные конфликты. Деструктивные и конструктивные функции конфликта. Деструктивные конфликты и негативный образ другого – «образ врага», нарушение системы взаимосвязей, разрушение межличностных отношений, потеря энергии и сил, помеха в достижении результата, понижение эффективности совместной деятельности, формирование деструктивных состояний, насилие и гибель людей. Негативное влияние на эффективность деятельности, на развитие личности, на психику участников, к переживаниям, психологическому дискомфорту, напряжению, подавленности или чрезмерному возбуждению. Конструктивные конфликты как источник развития личности, совершенствования процесса взаимодействия, источник опыта в межличностных отношениях, улучшения качества индивидуальной деятельности. Познавательные функции конструктивных конфликтов: обнаружение возникших противоречия, более глубокая оценка индивидуально-психологических особенностей участников конфликта. Перестроечные функции как устраняющие полностью или частично возникшие противоречия, позволяющие ослабить психическую напряженность, имеющие объективные последствия, связанные с изменением обстоятельств.

Природа и виды конфликтов. Конфликт (с латинского *conflictus* – столкновение) – ситуация, при которой сталкиваются противоположные по направленности, несовместимые между собой интересы и мнения, сопровождающаяся возникновением острых отрицательных эмоций и переживаний. Конфликты между различными людьми возникают довольно часто вследствие каких-либо организационных перемен, спорных вопросов, при рабочих и межличностных отношениях. И каждый человек воспринимает все это субъективно, серьезно переживая данные моменты на психологическом уровне. Как правило, причиной возникновения конфликта в различных ситуациях является столкновение интересов. К примеру, ссора могла произойти между руководителем и сотрудником из-за неначисленной премии, между коллегами по школе из-за разницы в точках зрения о воспитании детей, с административным отделом в вопросах бюджета и так далее. Все перечисленное является самым часто встречающимся межличностным типом противостояний. Существуют также конфликты между группами людей (руководителями и сотрудниками отдела, бездельниками и работягами, консерваторами и новаторами и так далее) – такой тип называется межгрупповым и является наиболее сильным и разрушительным. Встречаются и внутренние конфликты у одной конкретной личности – к

примеру, в ситуации, когда уже куплены билеты и собраны вещи в семейное путешествие, но внезапно возникает потребность присутствовать на работе для решения срочных вопросов.

Причины возникновения конфликтов: «Позиционный дефицит». Невозможность одновременного исполнения одной роли или функции несколькими субъектами, что ставит их в отношении состязательности. «Дефицит источников». Разные представления о ценностях, в результате чего несколько человек одновременно не могут удовлетворить свои притязания в полной мере. Формирование агрессивных реакций человека. Ограниченность в ресурсах; различия в уровне образования, манерах поведения, жизненном опыте. Низкий уровень коммуникации. Низкая культура поведения.

Формирование конфликтологических идей в Древности, Средневековье, эпоху Возрождения, в Новое время, в эпоху Просвещения, в марксизме, в истории отечественной конфликтологии, в социальных науках и в психологии. Диалектика и разрешение конфликтов.

2. Практическое задание:

Аналитическое авторское письмо по теме раздела.

Проведение психодиагностического обследования по изучаемой теме с последующим анализом результатов.

1) Выполните методику «Диагностика социальной эмпатии» (Н.П. Фетискин, В.В. Козлов, Г.М. Мануйлов).

2) Обработайте результаты, сделайте вывод о социальной эмпатии испытуемого как представителя организации.

3) Разработайте рекомендации по развитию социальной эмпатии испытуемого как представителя организации.

Собеседование:

Современного философского учения о всеобщих категориях и законах развития природы, общества, человеческого мышления.

Тематическая дискуссия. Категория противоречия как связанная с изучением источника всякого движения. Категория противоречия как связанная с изучением источника всякого изменения. Категория противоречия как связанная с изучением источника всякого развития.

Тема 2. Структура конфликтной ситуации и динамика конфликта

1. Вопросы для обсуждения

Конфликтная ситуация. Инцидент. Конфликтная ситуация + Инцидент = Конфликт. Каждый конфликт имеет объекты (причины), субъекты (действующие стороны), главных и косвенных участников, при этом может происходить смена ролей. Любое противостояние может быть деструктивным или конструктивным. При первом варианте ждать хорошего исхода бессмысленно, во втором случае важно адекватно оценивать ситуацию, стремиться к открытому общению и созданию доверительной атмосферы и сотрудничества.

Структура конфликтной ситуации и динамика конфликта. Элементы структуры конфликта: стороны (то есть его участники) и условия, предмет и действия участников, исход (результат) конфликта. Элементы конфликта: объект конфликта; внутренняя позиция участников (включает их цели, мотивы и интересы как основные причины конфликтного поведения); взаимодействие внешней позиции (проявляется в открытом предъявлении требований, утверждений и отношений) и внутренней позиции (может быть скрыта за внешней). Объектом конфликта как ресурсы (например, социальнополитические ресурсы власти), материальные или духовные ценности (идеи, нормы и принципы), которыми стремятся обладать оппоненты. Объект конфликта как ценность, выступающая причиной и поводом к конфликту. Делимость и неделимость объекта. Предмет конфликта как проблема, противоречие, в котором находит свое отражение столкновение целей и интересов сторон (проблема, служащая основой конфликта). Участники конфликта как его субъекты (противоборствующие стороны, группы поддержки, наблюдатели и др.). Противоборствующие стороны конфликта как оппо-

ненты (от лат. *opponent* – соперник, возражающий, противник в споре), как личности, организации, физические и юридические лица, социальные группы и др. Группы поддержки, сочувствующие как руководители или подчиненные, коллеги по работе, соседи, общественные объединения, которые открыто или косвенно, поддерживают одну из сторон в конфликте. Другие участники конфликта как организаторы и подстрекатели, наблюдатели и индифферентные субъекты конфликта, медиаторы как третья сторона конфликта, посредники. «Судьи» как не участники противоборства (находятся рядом с конфликтующими сторонами, но непосредственно не участвуют в противоборстве сторон). Мотивы сторон как то, что побудило стороны вступить в конфликт (потребности, интересы, ценности, цель как результат конфликта). Микросреда как ближайшее окружение стороны конфликта (семья, группа, команда или организация), как внешняя среда, включающая социальные группы и общности, конкурентов, сферы жизнедеятельности общества и пр.

Стратегия поведения в конфликте как отношение к конфликту, выражающееся в потребностях или нужде в чем-либо, а также мотивация поведения, обуславливающая установки на те или иные формы поведения сторон: приспособление, уход, компромисс, соперничество или сотрудничество. Тактика поведения в конфликте как совокупность приемов воздействия на противоборствующую Тактика жёсткая (захват и удержание объекта, физическое и психологическое насилие и давление). Тактика нейтральная (создание коалиции и санкционирование, демонстрация действий). Тактика мягкая (компромиссы, дружелюбие, фиксация позиции).

Информационная модель конфликтной ситуации (конфликта) как образ конфликтной ситуации, ее субъективная картина, находящая отражение в представлениях оппонентов о самих себе, о противнике в конфликте, его восприятии, о среде, где проявляется социальное взаимодействие. Простейшая описательная модель структуры конфликта: объект, субъекты и процесс. Первый шаг: Кто выступает субъектами конфликта или его противоборствующими сторонами? Второй шаг: Что представляет собой объект конфликта? Третий шаг: Когда начались целенаправленные действия сторон друг против друга? В чем это выразилось? Какие имеются признаки эскалации конфликта? Как лучше его разрешить? Что для этого необходимо сделать?

Стадии конфликта как динамичный процесс его развития во времени и в пространстве: возникновение противоречия и конфликтной ситуации как причины конфликта; противоборство и эскалация; разрешение конфликта и его завершение.

2. Практическое задание

Креативное авторское письмо по теме раздела.

Обучение через преподавание и активное слушание.

Кейс-задача – задания для решения кейс-задачи;

«Философы древности и средневековья».

Ролевая и деловая и (или) игра – тема (проблема), концепция, роли и ожидаемый результат по игре: Психологическая групповая дискуссия как метод психологического тренинга. *Цель: освоение учебного материала, обратная связь.*

Тематическая дискуссия.

Объяснение коренных причин существования в мире различного рода коллизий.

Философы дохристианского и христианского периодов о конфликте.

Общность взглядов философов дохристианского и христианского периодов.

Борьба, конфликты, как представляющие органическое, неустранимое свойство бытия.

Различие между античными и христианскими философами.

Конфликты как замысел, волю Бога.

Конфликты как свойство, изначально присущее бытию, природе.

Тема 3. Разрешение конфликта как форма завершения конфликта

1. Вопросы для обсуждения

Динамика конфликта как стадии и этапы, периоды и фазы. Динамика конфликта как

процесс от возникновения конфликтной ситуации до ее разрешения. Стадии и этапы развития конфликта по модели Ю.Ф. Лукина.

Первая стадия: зарождение конфликта и возникновение конфликтной ситуации (преддверие конфликтной ситуации, ее латентный период, конфликт может быть погашен, не начавшись и не проявившись, т.к. предконфликт включает осознание интересов и препятствий). Вторая стадия: развитие конфликта: начало и усиление действий друг против друга, эскалация конфликтного противоборства сторон (стадия связана с началом действий сторон; она характеризуется публичностью, агрессивностью, использованием доступных и имеющихся ресурсов). Третья стадия: завершение, трансформация конфликта. (Возможно привлечение посредников или медиаторов, ведутся переговоры).

Модель развития конфликта А.Я. Анцупова и А.И. Шипилова. Первый период: латентный, предконфликт (возникновение объективной проблемной ситуации; есть противоречие, но оно не осознанно; осознание объективной проблемной ситуации; попытки разрешить проблему неконфликтными способами; предконфликтная ситуация как наличие угрозы). Второй период: открытый, собственно конфликт (инцидент как проба сил; эскалация как переход к борьбе, накал эмоций; сбалансированное противодействие, когда интенсивность борьбы снижается; завершение конфликта: его прекращение по любым причинам). Третий период: послеконфликтная ситуация (частичная и полная нормализация отношений).

Этапы развития конфликта по А.Г. Здравомыслову: исходное положение дел, иницирующая сторона (причины и характер ее действий), ответные меры, отсутствие взаимопонимания, мобилизация ресурсов в отстаивании своих интересов. Использование силы или угрозы силой (демонстрации силы) в ходе отстаивания своих интересов. Жертвы насилия. Мобилизация контрресурсов. Тупиковая разрушительная ситуация и ее осознание. Переосмысление, переформулировка собственных интересов с учетом тупиковой ситуации и понимания интересов противостоящей стороны. Новый этап социального взаимодействия (конфликт может стать константой, может появиться победитель, может разрешиться на основе взаимных уступок сторон конфликта).

Четыре стадии в динамике конфликта по В.Г. Крысько. Возникновение объективных конфликтных ситуаций (стадия потенциального конфликта) и осознание конфликта, переход к конфликтному поведению и разрешение конфликта.

Основные формы завершения конфликта. Разрешение конфликта как совместная деятельность его участников, направленная на прекращение противодействия, изменение позиций оппонентов, их самих. Урегулирование конфликта, при котором в устранении противоречия участвует такая третья сторона как посредник, медиатор, арбитр. Затухание конфликта как временное прекращение противодействия при сохранении напряженных отношений, которое происходит из-за истощения ресурсов сторон, потери мотивации, снижения значимости объекта конфликта. Устранение конфликта как ликвидация основных структурных элементов конфликта (например, выход из конфликта одного из участников, исчезновение объекта конфликта). Перерастание в другой конфликт как смена объекта конфликта с появлением нового, более значимого противоречия.

2. Практическое задание:

Обучение через преподавание и активное слушание.

Дизайн инструкции разрешения проблемы.

Кейс-задача – задания для решения кейс-задачи: «Проанализируйте ситуацию. Определите какие (ую) проблемы (у) необходимо решить в данной ситуации. Какие формы и методы разработки и принятия решений по данной ситуации Вы могли бы порекомендовать?».

Предпримите попытку урегулировать конфликт между мировоззрениями философов немецкой и русской философии. Укажите пути их согласования, недостатки и достоинства. Человек, по своей естественной природе существо эгоистическое, завистливое и ленивое. «Войну всех против всех».

Тематическая дискуссия.

Пессимистический подход английского философа Томас Гоббс (1588-1679).

Оптимистический подход французского философа Жан-Жак Руссо (1712-1778).

Контрольные вопросы для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации:

Тест

1. Древний Китай – основные положения:

1) И цзин (книга перемен) – 2 конфликтующие силы инь и ян. Инь – женское начало, ян – мужское.

2) Конфуций (Кун-цзы, 551 – 479 гг. до н.э.) – основатель школы благородных мужей (изюнь цзы). Противопоставленные низкому человеку (сяожень).

3) Даосизм – учение о дао. Дао первооснова мира. Противопоставлен конфуцианству интуитивным характером знаний и парадоксализмом.

4) Школа легионов (законников). Получили большее распространение в древнем Китае, так как её идеи были выгодны правителям.

2. Древняя Индия. Индуизм прошел длительную эволюцию:

а) Ведизм

б) Брахманизм

в) Вишнуизм (Вишну – хранитель мира)

г) Шиваизм (Шива – разрушитель мира)

3.Согласны ли Вы с утверждением о том, что:

1) В основе индуизма лежит идея Ахимсы (ненасилия).

2) Священная книга «Веды» (сборник гимнов в честь богов) говорит о делении общности на варны (касты): брахманы, кшатрии (военноначальники, воины), вайшьи (ремесленники), шудры (крестьяне).

3) Между ними идёт противостояние.

4) Согласно карме (закон воздаяния), если хорошо и правильно исполнять дхарму (законы варн), то душа освобождается от постоянного переселения (сансара).

5) Этот процесс называется мокшей.

4. Буддизма – «Благородные истины»:

1. Жизнь – страдание

2. Причина страданий – человеческие желания.

3. Выход состоит в том, чтобы избавиться от желания.

4. Чтобы избавиться от желаний, нужно следовать «восьмиричному пути развития».

5. Итогом жизни в отличии от индуизма является нирвана (если соблюдать все истины) – угасание желаний и страданий.

5. Древняя Греция. Милетская школа – представители (речь шла об онтологии, о первооснове мира) (укажите верное соответствие):

1) У Фалеса – вода;

2) У Анаксимандра – это апейрон (беспредельное);

3) У Анаксимена – воздух.

6.Основные идеи основателя диалектики Героклит Эфесский:

1) Всеобщая изменчивость мира

2) Огонь – первооснова мира.

3) Единство и борьба противоположностей.

4) Элейская школа и метафизика.

5) Метафизика – противоположность диалектике и связана с отрывом и абсолютизацией в качестве чего-то самостоятельно существующего, отдельной стороны, момента, свойства единого целого, система.

1. Атомизм или философский материализм — представители философов:
 - 1) Левкипп,
 - 2) Демокрит,
 - 3) Эпикур.
2. Представители философского материализма считали, что:
 - 1) мир состоит из атомов;
 - 2) материя – первична;
 - 3) духовность – вторична.
3. Идеалистическая философия – представители философов её представители считали, что:
духовное – первичное,
материальное – вторичное.
пифагорейцы углубились в математические исследования, для них природа определялась числом.
4. Софисты:
 - 1) мудрец,
 - 2) изобретатель
 - 3) учитель красноречия
 - 4) учитель знаний
 - 5) для них преобладала натурфилософия, к ней относятся раннее рассмотренные философские школы.
 - 6) первые начали изучать внутренний мир человека.

11. Платон:

- 1) представитель идеализма;
- 2) его центральная идея – мир вещей и мир идей;
- 3) душа как воздух.

12. Аристотель был:

- 1) идеалистом;
- 2) материалистом;
- 3) как идеалистом, так и материалистом.

13. История христианства:

- 1) в 1054 г. христианство распалось на римско-католическую и православную церкви;
- 2) в 16 веке в Европе началась реформация – антикатолическое движение, в результате появился протестантизм.

14. Христианство – основные идеи:

- 1) Вера, что Бог един, но он есть Троица, то есть Бог имеет три лица: Отец, Сын и Святой Дух, которые образуют единого Бога, сотворившего Вселенную.
- 2) Вера в искупительную жертву Иисуса Христа (особенно у протестантов)
- 3) Вера в божественную благодать (баракат в исламе).
- 4) Вера в посмертное воздаяние и загробную жизнь.
- 5) Вера в существование ангелов и бесов.

15. Ислам. 5 столпов мусульманства или обряды:

- 1) «Нет Бога кроме Аллаха и Муххамед – Пророк Его».

- 2) Совершение ежедневной пятикратной молитвы (намаз).
- 3) Соблюдение поста в месяц Рамадан или Рамазан (по-турецки).
- 4) Раздача милостыни бедным.
- 5) Совершение паломничества в Мекку (хадж).

История ислама:

- 1) в настоящее время ислам разделен на два основных течения, которые конфликтуют друг с другом на Ближнем Востоке – это сунниты и шииты;
- 2) сунниты придерживаются традициям, шииты же считают, что власть должна принадлежать только потомкам Мухаммеда, а не выборным лицам, как у суннитов;
- 3) сунниты полностью соблюдают Сунну (которой придерживаются сунниты), дополняя её своими постановлениями;
- 4) самое главное различие, что у шиитов между Аллахом и мусульманами существует посредник – имам. Эти различия приводят к конфликтам между суннитами и шиитами и порой заканчиваются кровавыми конфликтами.

Контрольная работа № 1

Конфликт и его разрешение

Определение конфликта, его виды и функции

Структура конфликтной ситуации и динамика конфликта

Разрешение конфликта как форма завершения конфликта

Раздел II. ТИПЫ И ГРУППЫ МЕТОДОВ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ

Тема 4. Типы методов разрешения конфликтов

1. Вопросы для обсуждения

Типы методов разрешения конфликтов. Разрешение конфликта с помощью способов: изъятие из конфликта одного из участников; исключение взаимодействия участников на длительное время; устранение объекта конфликта. При завершении конфликта противоречие, лежащее в его основе, разрешается не всегда. При этом не исключается перерастание в другой конфликт (например, происходит смена объекта конфликта). Методы разрешения трудовых конфликтов (по А.А. Осееву): объект конфликта может быть изъят из обращения, а может быть подменен другим объектом; изменение отношения оппонентов к объекту из-за изменений характеристик оппонентов и объекта. Переговоры (такой подход способствует сохранению состояния взаимодействия между противоборствующими сторонами); посредничество (предоставление оппонентам или договаривающимся сторонам прав решать проблему выработки решения с помощью третьей стороны); заключение трудового договора; обращение в комиссию по трудовым спорам или суд.

С целью разрешения конфликтных ситуаций службы медиации. Основные функции служб медиации: информирование конфликтующих сторон о методе медиации, мотивирование конфликтующих сторон к участию в медиации; организация процесса переговоров (определение процедуры, регламента, заключение соглашения и контроль за его выполнением); стимулирование конфликтующих сторон к генерированию идей относительно решения конфликта, контроль степени их реалистичности; обучение сторон процессу ведения переговоров с установкой на сотрудничество (без таких «переговорных уловок» как запугивание, манипуляция, эмоциональное давление).

Методы разрешения организационных конфликтов.

Выделяют 5 основных методов разрешения конфликтов: уклонение, сглаживание, компромисс, принуждение, решение проблемы.

Первый способ – уклонение от участия в споре с явно выраженным нежеланием продолжать его дальше. Одна из сторон, обвиняемая в возникновении конфликта, уходит от данной темы, переводя общение в другое русло. Используются любые отговорки

– дефицит времени, не вовремя затеянный спор и т. п. В итоге соперник «покидает поле брани».

Второй метод решения – сглаживание. Чтобы не обострять ситуацию, одна из сторон старается обелить себя либо соглашается с выдвинутыми обвинениями, но только в сиюминутном состоянии. Этот метод не способен до конца устранить противоречия и даже может их углубить. Внешне пойдя на уступки другой стороне, соперник прячет недовольство внутри, мысленно продолжая отстаивать собственное мнение.

Третий тип выхода из ситуации – компромисс. Стороны открыто высказывают свое мнение, слушая друг друга, и ищут наиболее приемлемое для всех решение. Обсуждаются аргументы за и против, соперники не пытаются отложить дело в долгий ящик или принудить к выбору варианта в одностороннем порядке. Этот метод решения конфликтов в организации наиболее привлекателен тем, что сохраняет равенство прав и обязанностей участников спора, легализуя все претензии. Если обе стороны ведут себя достойно и не нарушают установленные правила поведения, то компромисс реально помогает снять напряжение в отношениях и даже прийти к единому мнению.

Четвертый вариант – принуждение. Это малоэффективное решение проблемы. Подобный исход конфликта бывает, когда никто из участников не воспринимает противоположное мнение, стараясь выдвинуть такие аргументы, которые «прижмут к стене» соперника и заставят согласиться с навязанным решением.

Пятый вариант – решение проблемы, из-за которой возник инцидент. Чтобы выяснить предмет спора, участники должны согласовать свои мнения по поводу сложившегося противостояния и разработать общую стратегию поведения для выхода из трудной ситуации. Достигнуть договоренности можно по-разному, но в любом случае этот метод считается наиболее эффективным.

Обратим внимание на несколько этапов разрешения конфликта:

- 1-й этап состоит в признании (выявлении) конфликта.
- 2-й этап – институционализация конфликта, которая предполагает установление причин конфликта, особенностей его функционирования и развития.
- 3-й этап – легитимизация конфликта. Она включает признание и соблюдение конфликтующими субъектами существующих норм и правил поведения.
- 4-й этап – совершенствование конфликта, что содействует стимулированию участников конфликта к принятию даже невыгодных предложений, однако допускающих устранение враждебности.
- 5-й этап – структурирование конфликтующих групп. Это позволяет измерить «силовой потенциал» участников конфликта и установить иерархию. Кроме того, посредством структурирования определяется истинное состояние и взаимоотношение интересов, обнаружение приоритетных из них, с поддержкой которых возможно добиться компромисса и сотрудничества.
- 6-й этап является завершающим этапом, на нем происходит разрешение конфликта либо его ослабление с помощью переноса в иную плоскость взаимодействия конфликтующих сторон.

Эффективное разрешение конфликта возможно при организации следующих условий: наличие благоприятного социально-психологического климата; высокий уровень профессионализма и наличие опыта конструктивного решения конфликтов.

Итак, суть разрешения межличностных и трудовых конфликтов состоит в воздействии на его причины и участников. Об урегулировании конфликта говорят, если для его разрешения необходимо участие третьей стороны – конфликтолога, медиатора или посредника.

Грамотно проведенный психологический анализ конфликта поможет педагогам найти не только варианты разрешения, но и возможные пути предупреждения или регулирования конфликта. Способность быть объективным является показателем высокого уровня его профессионализма и конфликтологической компетентности.

Методы разрешения организационных конфликтов: структурные и межличностные.

Разъяснение требований к работе. Координационные и интеграционные механизмы. Общеорганизационные комплексные цели. Структура системы вознаграждений. Конкуренция. Уход из конфликта. Сотрудничество. Приспособления. Компромисс.

2. Практическое задание:

Аналитическое авторское письмо по теме раздела.

Тематическая дискуссия.

Конфликты в связи с философскими категориями противоречий и борьбы.

Конфликты в связи с философскими категориями добра и зла.

Проведение психодиагностического обследования по изучаемой теме с последующим анализом результатов

1) Выполните методику «Диагностика доброжелательности» (по шкале Кэмпбелла).

2) Обработайте результаты, сделайте вывод о доброжелательности испытуемого как представителя организации.

3) Разработайте рекомендации по развитию доброжелательности испытуемого как представителя организации.

Тема 5. Группы методов разрешения конфликтов

1. Вопросы для обсуждения

Прогнозирование решений конфликтных ситуаций. Метод Исикавы для выявления причин конфликта анализа конфликтной ситуации при использовании диаграммы Исикавы (схема «Рыбий скелет»). Этапы работы с диаграммой Исикава: анализ и сбор факторов, влияющих на исследуемый результат; группировка факторов по смысловым и причинно-следственным блокам; ранжирование факторов внутри каждого блока; анализ полученной информации; игнорирование непринципиальных факторов. Процедура составления схемы.

Индуктивный метод как выявление и изучение многообразных конфликтов в быту, сфере досуга, спорта, можно анализировать, объяснять и прогнозировать возникновение более сложных конфликтов: от простого конфликта к более сложному конфликту, от конкретного конфликта – к обобщению. Дедуктивный метод, который позволяет на основе знания общих закономерностей, информированности о социальных программах прогнозировать конфликты в определенных социальных сферах или регионах.

Формами деятельности по разрешению конфликтных ситуаций выступают: традиционные (научно-практический, методический, проблемный семинар и др.); инновационные (мастер-класс, кружок качества, коучинг-сессия).

Целями традиционных форм деятельности по разрешению конфликтов являются такие: получение теоретических знаний о конфликтных ситуациях и эффективных стратегиях поведения в конфликте, овладение конструктивными способами поведения в конфликтах на примере разрешения «гипотетических» проблемных ситуаций.

Инновационные методы (коучинг и др.) ориентированы на результат, а не на проблему. Они целиком сфокусированы на самом процессе поиска решений, достижении цели в результате конкретных действий. Основными задачами инновационных методов разрешения трудовых и межличностных конфликтов является: раскрытие и использование сильных сторон людей, помощь им в преодолении личных барьеров и ограничений в достижении лучших результатов, развитие новых стратегий мышления и действий.

Выбор методов разрешения конфликтной ситуации определяет стратегию поведения в конфликте. Педагог может избрать тактику ухода от конфликта, сглаживания его, компромиссного решения, принуждения или неприятия чужой позиции. К особенностям педагогического конфликта, определяющим выбор стратегии поведения в конфликте, можно отнести профессиональную ответственность учителя за педагогически правильное разрешение конфликтной ситуации, поскольку учитель и ученик имеют различный социальный статус, разный возраст и жизненный опыт, что порождает и разную степень ответственности за ошибки при разрешении

конфликта. Присутствие других учеников при конфликте зачастую переводит их из свидетелей в участников, а конфликт приобретает воспитательный смысл и для них. Об этом всегда необходимо помнить учителю. Согласно Г.И. Козыреву, профессиональная позиция учителя в конфликте обязывает его взять на себя инициативу в его разрешении и на первое место суметь поставить интересы ученика как формирующейся личности.

2. Практическое задание

Креативное авторское письмо по теме раздела.

Обучение через преподавание и активное слушание.

Тематическая дискуссия. Перечень дискуссионных тем для проведения круглого стола, дискуссии, полемики, диспута, дебатов:

Развития отечественной конфликтологии в советский период

Ролевая и деловая и (или) игра – тема (проблема), концепция, роли и ожидаемый результат по игре;

Ролевая игра: тема «Типы людей» (проблема – изучить типы людей). Концепция – углубление и расширение, систематизация знаний об возможных особенностях медиаторов. Роли – манипуляторы. Ожидаемый результат по игре – ознакомиться с внутренним миром манипулятора и предложить выход из манипулятивной стратегии взаимодействия каждого из них.

а) Дайте рекомендации по взаимодействию с такими типами людей как:

Диктатор – преувеличивает свою силу, он доминирует, приказывает и цитирует авторитеты – делает все, чтобы управлять своими, жертвами. Разновидности: Настоятельница, Начальник, Босс.

Тряпка – обычная жертва Диктатора и его прямая противоположность. Тряпка развивает большое мастерство во взаимодействии с Диктатором. Он преувеличивает свою чувствительность. При этом характерные приемы: забывать, не слышать, пассивно молчать. Разновидности: Мнительный, Глупый, Хамелеон, Конформист, Смушающийся, Отступающий.

Калькулятор – преувеличение необходимости все и всех контролировать. Он обманывает, увиливает, лжет, старается, с одной стороны, перехитрить, с другой – перепроверить других. Разновидности: Делец, Аферист, Игрок, Шантажист.

Прилипала – полярная противоположность Калькулятору. Из всех сил преувеличивает свою зависимость. Это личность, которая жаждет быть предметом забот. Позволяет и исподволь заставляет делать за него его работу. Разновидности: Паразит, Нытик, Вечный ребенок, Ипохондрик, Иждивенец, Беспомощный, Человек с девизом: «Ах, жизнь не удалась, и поэтому...».

Хулиган – преувеличивает свою агрессивность, жестокость, недоброжелательность. Управляет с помощью угроз разного рода. Разновидности: Оскорбитель, Ненавистник, Угрожающий, Сварливая Баба («Пила»).

Славный парень – преувеличивает свою любовь, заботливость, внимательность. Он убивает добротой. Разновидности: Угодливый, Добродетельный Моралист, Человек организации.

Судья – преувеличивает свою критичность. Он никому не верит, полон обвинений, негодования, с трудом прощает. Разновидности: Всезнающий, Обвинитель, Обличитель, Собиратель улик, Позорящий, Оценщик, Мститель.

Защитник – противоположность судье. Чрезмерно подчеркивает свою поддержку и снисходительность к ошибке. Он портит всех, сочувствуя сверх всякой меры, и отказывается позволить тем, кого защищает, встать на собственные ноги, и вырасти самостоятельным. Вместо того, чтобы заняться собственными делами, он заботится о нуждах других. Разновидности: Наседка с цыплятами, Утешитель, Покровитель, Мученик, Помощник, Самоотверженный.

б) Для этого сначала выполните упражнения в парах, выполняющих соответственно 1 и 2, 3 и 4, 5 и 6, 7 и 8 роли.

Дайте рекомендации по взаимодействию с такими типами людьми.

Цель: освоение учебного материала, обратная связь.

Контрольные вопросы для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации:

Контрольная работа №2:

Вариант 1: Становление конфликтологии: от марксизма до постсоветского периода

Вариант 2: Формирование конфликтологических идей: марксизма и человек как существо рациональное или иррациональное

Вариант 3: Развития отечественной конфликтологии в советский период

Вариант 4: Развития отечественной конфликтологии в постсоветский период

Тема 6. Профилактические стратегические методы разрешения конфликтов

1. Вопросы для обсуждения

Приведенный ниже перечень правил дает ориентиры для линии поведения, которая противодействует возникновению конфликтов.

Основные правила: Признать друг друга. Слушать не перебивая. Демонстрировать понимание роли другого. Выяснить, как другой воспринимает конфликт, как он себя при этом чувствует. Четко формулировать предмет обсуждения. Устанавливать общие точки зрения. Выяснить, что вас разъединяет. После этого снова описать содержание конфликта. Искать общее решение. Принять общее «коммюнике».

Общие рекомендации по разрешению конфликтной ситуации могут быть сведены к следующему. 1. Признать существование конфликта, т.е. признать наличие противоположных целей, методов у оппонентов, определить самих этих участников. Практически эти вопросы не так просто решить, бывает достаточно сложно сознаться и заявить вслух, что ты находишься в состоянии конфликта с сотрудником по какому-то вопросу. Иногда конфликт существует уже давно, люди страдают, а открытого признания его нет, каждый выбирает свою форму поведения и воздействия на другого, однако совместного обсуждения и выхода из создавшейся ситуации не происходит. 2. Определить возможность переговоров. После признания наличия конфликта и невозможности его решения «с ходу» целесообразно договориться о возможности проведения переговоров и уточнить, каких именно переговоров: с посредником или без него и кто может быть посредником, равно устраивающим обе стороны. 3. Согласовать процедуру переговоров. Определить, где, когда и как начнутся переговоры, т.е. оговорить сроки, место, процедуру ведения переговоров, время начала совместной деятельности. 4. Выявить круг вопросов, составляющих предмет конфликта. Основная проблема состоит в том, чтобы определить в совместно используемых терминах, что является предметом конфликта, а что нет. Уже на этом этапе вырабатываются совместные подходы к проблеме, выявляются позиции сторон, определяются точки наибольшего разногласия и точки возможного сближения позиций. 5. Разработать варианты решений. Стороны при совместной работе предлагают несколько вариантов решений с расчетом затрат по каждому из них, с учетом возможных последствий. 6. Принять согласованное решение. После рассмотрения ряда возможных вариантов, при взаимном обсуждении и при условии, что стороны приходят к соглашению, целесообразно это общее решение представить в письменном виде: коммюнике, резолюции, договоре о сотрудничестве и др. В особо сложных или ответственных случаях письменные документы составляются после каждого этапа переговоров. 7. Реализовать принятое решение на практике, если процесс совместных действий заканчивается только принятием проработанного и согласованного решения, а дальше ничего не происходит и не меняется, то такое положение может явиться детонатором других, более сильных и продолжительных конфликтов. Причины, вызвавшие первый конфликт, не исчезли, а только усилились невыполненными обещаниями. Повторные переговоры проводить будет намного сложнее. Каждый человек применяет в конфликтных ситуациях выбранные для себя стратегии и тактики. Для успешного управления происходящим следует определить линию поведения и установки других участников конфликта, а также вносить коррективы в собственную

тактику. Можно использовать различные стратегии переговоров, ориентируясь на поставленную цель взаимодействия. Первой стратегией является позиционный торг – поведение основано на конфронтации сторон, при этом в попытке добиться максимально выгодного для себя результата интересы оппонента не учитываются. Согласно второй стратегии процесс переговоров основывается на взаимных интересах, то есть поведение является партнерским, учитываются мнения и цели каждой из сторон.

Профилактика конфликтов – это их предупреждение в широком смысле. Прекращение конфликтного взаимодействия главное условие разрешения конфликта. При этом человек тщательно обдумывает свое поведение, а организация проводит политику, которая имеет профилактическую цель, то есть отдел персонала. Можно использовать пять стилей разрешения конфликтов. Уклонение представляет уход от конфликта.

Развития отечественной конфликтологии в постсоветский период. Постсоветский период и конфликтность, разработка конфликтологии в 90-х годах. Отечественная конфликтология в качестве самостоятельной отрасли научных знаний. Практика посреднической деятельности по разрешению конфликтов. Преподавание конфликтологии в качестве учебной дисциплины. Конфликтология для подготовки специалистов по экономике. Конфликтология для подготовки специалистов по менеджменту. Подготовка специалистов – конфликтологов. Научные периодические издания, посвященные социальным конфликтам.

1 *Внутриличностные методы разрешения конфликтов* заключаются в умении правильно организовать свое собственное поведение, высказать свою точку зрения, не вызывая защитной реакции со стороны другого человека. Некоторые авторы предлагают использовать способ «я-высказывание», т.е. способ передачи другому лицу вашего отношения к определенному предмету, без обвинений и требований, но так, чтобы другой человек изменил свое отношение.

Этот способ помогает человеку удержать свою позицию, не превращая другого в своего врага. «Я-высказывание» может быть полезно в любой обстановке, но оно особенно эффективно, когда человек рассержен, раздражен, недоволен. Следует сразу оговориться, что применение данного подхода требует навыков и практики, но это бывает оправданным в дальнейшем. «Я-высказывание» построено так, чтобы позволить высказать личности свое мнение о создавшейся ситуации, выразить свои положения. Оно особенно полезно, когда человек хочет передать что-то другому, но не хочет, чтобы тот воспринял это негативно и перешел бы в атаку.

2 *Структурные методы разрешения конфликтов*, то есть методы воздействия преимущественно на организационные конфликты, возникающие из-за неправильного распределения полномочий, организации труда, принятой системы стимулирования и т.д. К таким методам относятся: разъяснение требований к работе, координационные и интеграционные механизмы, общеорганизационные цели, использование систем вознаграждения.

Разъяснение требований к работе является одним из эффективных методов управления и предотвращения конфликтов. Каждый специалист должен четко представлять, какие результаты от него требуются, в чем состоят его обязанности, ответственность, пределы полномочий, этапы работы. Метод реализуется в виде составления соответствующих должностных инструкций (описаний должности), распределения прав и ответственности по уровням управления.

Координационные и интеграционные механизмы. Это еще один метод управления конфликтной ситуацией. Один из самых распространенных механизмов – цепь команд. Установление иерархии полномочий упорядочивает взаимодействие людей, принятие решений и информационные потоки внутри организации. Если два или более подчиненных имеют разногласия по какому-либо вопросу, конфликта можно избежать, обратившись к общему начальнику, предлагая ему принять решение. Принцип единоначалия облегчает использование иерархии для управления конфликтной ситуацией, так как подчиненный знает, чье решение он должен исполнять.

Не менее полезны средства интеграции, такие как межфункциональные группы, целевые группы, межотдельские совещания. Например, когда в одной из компаний назрел конфликт между взаимозависимыми подразделениями – отделом сбыта и производственным отделом – то была организована промежуточная служба, координирующая объемы заказов и продаж.

Общеорганизационные комплексные цели. Эффективное осуществление этих целей требует совместных усилий двух или более сотрудников, отделов или групп. Идея, лежащая в основе этой методики – направить усилия всех участников на достижение общей цели.

Структура системы вознаграждений. Вознаграждения можно использовать как метод управления конфликтом, оказывая влияние на людей для избежания дисфункциональных последствий. Люди, вносящие свой вклад в достижение общеорганизационных комплексных целей, помогают другим организациям и стараются подойти к решению проблемы комплексно, должны вознаграждаться благодарностью, премией, признанием или повышением по службе. Не менее важно, чтобы система вознаграждений не поощряла неконструктивное поведение отдельных лиц или групп. Систематическое скоординированное использование системы вознаграждений для поощрения тех, кто способствует осуществлению общеорганизационных целей. Помощь людям понять, как им следует поступать в конфликтных ситуациях, чтобы это соответствовало желаниям руководства.

2. Практическое задание

Обучение через преподавание и активное слушание.

Дизайн инструкции разрешения проблемы.

Тематическая дискуссия.

Конфликтология для подготовки специалистов по экономике.

Конфликтология для подготовки специалистов по менеджменту.

Психологическая групповая дискуссия как метод психологического тренинга.

Дискуссионная тема для проведения дискуссии: «Профилактические стратегические методы разрешения конфликтов».

Контрольная работа № 2

Типы и группы методов разрешения конфликтов

Типы методов разрешения конфликтов

Группы методов разрешения конфликтов

Профилактические стратегические методы разрешения конфликтов

Раздел III. ТАКТИЧЕСКИЕ МЕТОДЫ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ

Тема 7. Тактические методы разрешения конфликтов как стратегии поведения в конфликтных ситуациях по К. Томасу

1. Вопросы для обсуждения

Тактические методы разрешения конфликтов как стратегии поведения в конфликтных ситуациях по К. Томасу. Межличностные **стили** разрешения конфликтов.

Уклонение. Этот стиль подразумевает, что человек старается уйти от конфликта. Его позиция – не попадать в ситуации, которые провоцируют возникновение противоречий, не вступать в обсуждение вопросов, чреватых разногласиями. Тогда не придется приходить в возбужденное состояние, пусть даже и занимаясь решением проблемы.

Сглаживание. При таком стиле человек убежден, что не стоит сердиться, потому что «мы все- одна счастливая команда, и не следует раскачивать лодку». Такой «сглаживатель» старается не выпустить наружу признаки конфликта, апеллируя к потребности в солидарности. Но при этом можно забыть о проблеме, лежащей в основе конфликта. В результате может наступить мир и покой, но проблема останется, что в конечном итоге произойдет «взрыв».

Принуждение. В рамках этого стиля превалируют попытки заставить принять свою точку зрения любой ценой. Тот, кто пытается это сделать, не интересуется мнением других, обычно ведет себя агрессивно, для влияния на других пользуется властью путем принуждения. Такой

стиль может быть эффективен там, где руководитель имеет большую власть над подчиненными, но не может подавить инициативу подчиненных, создает большую вероятность того, что будет принято неверное решение, так как представлена только одна точка зрения. Он может вызвать возмущение, особенно у молодого и более образованного персонала.

Компромисс. Этот стиль характеризуется принятием точки зрения другой стороны, но лишь до некоторой степени. Способность к компромиссу высоко ценится в управленческих ситуациях, так как это сводит к минимуму недоброжелательность, что часто дает возможность быстро разрешить конфликт к удовлетворению обеих сторон. Однако, использование компромисса на ранней стадии конфликта, возникшего по важной проблеме, может сократить время поиска альтернатив.

Решение проблемы. Данный стиль – признание различия во мнениях и готовность ознакомиться с иными точками зрения, чтобы понять причины конфликта и найти курс действий, приемлемый для всех сторон. Тот, кто использует такой стиль, не старается добиться своей цели за счет других, а скорее ищет наилучший вариант решения. Данный стиль является наиболее эффективным в решении проблем организации.

Результаты урегулирования должны основываться на ясно и четко сформулированном соглашении, допускающем эффективный контроль.

1) Посредничество: Для разрешения конфликта приглашается незаинтересованная третья сторона, то есть человек, который заведомо не поддерживает ни одну из враждующих сторон. Предполагается, что он должен вынести справедливое решение и примирить противников.

2) Компромисс: Принимается решение, которое удовлетворяет всех участников конфликта. Однако есть одна особенность: каждая сторона конфликта будет вынуждена частично пожертвовать своими изначальными интересами.

3) Уход от конфликта (избегание): Такой способ поведения является самым неудачным, так как сам предмет спора продолжает существовать и впоследствии конфликт может вспыхнуть с новой силой.

4) Приспособление к противоположной точке зрения: Это будет означать поражение в конфликте, то есть полный отказ от своего мнения.

5) Переговоры: Обмен мнениями с целью решить проблему. При правильном подходе может привести к благополучному завершению конфликта.

2. Практическое задание

Аналитическое авторское письмо по теме раздела.

Тематическая дискуссия.

Наличие конфликтов как естественное состояние общества.

Отсутствие конфликтов как удивительное и ненормальное.

Конфликты как источников изменения и сохранения на позитивных изменений.

Современное общество и рациональные методы регулирования конфликтов.

Анализ конкретной ситуации:

Социальное здоровье как «социальное равновесие».

Социальное здоровье как «состояние сотрудничества».

Кейс-задача – задания для решения кейс-задачи;

Главная проблема современности как установление мира в промышленности.

Главная проблема современности как преодоление опасной социальной болезни.

Главная проблема современности как преодоление конфликтности.

Психологическая групповая дискуссия как метод психологического тренинга.

Дискуссионная тема для проведения дискуссии: «Тактические методы разрешения конфликтов как стратегии поведения в конфликтных ситуациях».

Тема 8. Избегание, приспособление, соперничество

1. Вопросы для обсуждения

Существует великое множество различных способов избежать конфликтных ситуаций. И применение каждого из них будет результативным в определенных условиях. Дадим

характеристику основных способов разрешения конфликтов.

Метод избегания. Способ избегания подразумевает попытку выйти из конфликтной ситуации путем уклонения от решения возникших проблем, при этом получив минимальные потери. Главное отличие от активной поведенческой стратегии во время противостояния в том, что соперник выбирает ее после нескольких неудавшихся попыток добиться признания своих интересов другими способами. По сути, в данном случае конфликтная ситуация не будет решена, а попросту угаснет. Такой способ применим в случае затянувшегося конфликта. Также этот метод может быть выбран при недостатке времени и сил для того, чтобы устранить разногласия; при желании выиграть время; если имеются сложности в выборе своей тактики; при полном отсутствии стремления найти решение проблемы; а также при попытке обойти ловушки и подводные камни, созданные соперником. Избегание конфликта, попытка выйти из него при минимальных потерях. Правда в итоге противостояние никак не разрешается. В лучшем случае – оно просто угаснет. В худшем – претензии будут накапливаться в скрытом режиме и затем выплеснутся в еще более сильный конфликт.

Приспособление к противоположной точке зрения: Это будет означать поражение в конфликте, то есть полный отказ от своего мнения. Приспособление – сглаживание разногласий за счет собственных интересов; предполагает повышенное внимание к интересам другого, при этом собственные интересы отходят на задний план. Обе стороны идут на уступки друг другу, частично отказываясь от своих условий и претензий. Подходит к ситуации, когда противники находятся в равных условиях, когда допустимо принятие временного решения или есть опасность потерять все.

Метод соперничества. Суть в том, чтобы навязать оппоненту выигрышное для себя решение. Применять метод соперничества целесообразно в следующих случаях: выбранное решение точно является конструктивным; результат будет полезным для целой группы или фирмы, а не отдельных ее участников или микрогруппы; итог противостояния должен быть важен тому, кто принимает выбранную стратегию; невозможность прийти к соглашению с другой стороной ввиду отсутствия времени. Прибегать к соперничеству оправданно при возникновении экстремальных или принципиальных ситуаций, при недостатке времени, а также в случае, когда исход конфликта может привести к опасным последствиям. Главная цель – навязать свою точку зрения, выгодное для себя решение противной стороне. Применимо в том случае, если ваше решение является конструктивным и несет в себе пользу для коллектива, организации. Либо тогда, когда времени, чтобы договариваться, просто нет.

Метод принуждения. При таком способе преобладающими являются попытки убедить оппонента согласиться со своей позицией любой ценой. Принуждающую сторону не интересуют мнения других людей, поведение, как правило, становится агрессивным, и повлиять на соперника человек пытается, прибегая к власти. Такой способ может принести желаемые результаты в случае, когда начальник обладает властью над сотрудниками, при этом не может перебороть излишнюю инициативность своего персонала. Применяя метод принуждения, нужно быть готовым к тому, что итоговое решение может оказаться неверным вследствие ориентирования на единственную точку зрения. Такой способ также способен привести к недовольству и возмущению персонала – особенно в случае молодых сотрудников и специалистов, имеющих больше опыта.

Разработки определенного плана конфликтных действий, «стратегий конфликта».

Смысл стратегий конфликта как улаживание конфликтов.

Трансформация ситуации конфликта в ситуацию гармонии.

Посредники по урегулированию различного рода конфликтов.

2. Практическое задание

Креативное авторское письмо по теме раздела.

Обучение через преподавание и активное слушание.

Тематическая дискуссия.

Общие элементы и общие образцы развития, присущие всем конфликтам.

Общие знания, и улаживание конфликт в любом его специфическом проявлении.

Анализ конкретной ситуации:

Совершенствование, смягчение человеком форм конфликтного взаимодействия.

Смягчение человеком форм конфликта на основе человеческого разума и моральные нормы.

Ключ к природе любой ситуации в самосознании сторон.

Тема 9. Компромисс и сотрудничество как самые эффективные тактики

1. Вопросы для обсуждения

Компромисс – поиск решений за счет взаимных уступок; представляет собой достижения «половинчатой» выгоды каждой стороной. как правило при компромиссном выхода из ситуации человек получает только половину ожидаемого. Причины конфликта полностью не устранены. Обе стороны идут на уступки друг другу, частично отказываясь от своих условий и претензий. Подходит к ситуации, когда противники находятся в равных условиях, когда допустимо принятие временного решения или есть опасность потерять все.

Сотрудничество – поиск решения, удовлетворяющего всех участников; является стратегией, позволяющей учесть интересы обеих сторон. Четкое понимание точки зрения другого. Желание сохранить отношения. Временные и энергетические затраты. Не гарантированность. Наиболее эффективный метод разрешения конфликтной ситуации. Заключается в конструктивном разборе проблемы, отношении ко второй стороне не как к сопернику, а как к коллеге. Совместный поиск лучшего решения. Поиск взаимовыгодных вариантов. Необходимо учитывать не только свои претензии, а и претензии оппонента, стараясь найти удобное решение. Максимально объективная оценка ситуации. Выслушайте доводы второй стороны, но не поддавайтесь давлению и эмоциям. Оценивая ситуацию используйте объективные, справедливые критерии.

На самом деле конфликт – это не всегда плохо. Если он был решен правильно, то последствия могут быть весьма конструктивными. Например, в результате анализа причин спора могут быть улучшены условия труда. Также, в процесс разрешения могут вовлечься сотрудники, которые обычно проявляли пассивность, это сможет их немного встряхнуть. После преодоления трудной ситуации коллектив станет более сплоченным и дружным.

Однако последствия могут быть и негативными. Серьезный конфликт может породить анархические процессы, в результате чего персоналом будет тяжелей управлять. К тому же затяжные споры отвлекают работников, мешая им выполнять свои обязанности. Если для разрешения конфликта была выбрана стратегия игнорирования или исключения, то между сторонами продолжится рост неприязни и враждебности.

Австрийским психологом Зигмундом Фрейдом (1856–1939) о конфликте.

Главный источник психических расстройств.

Изначально присущий человеческой психике конфликт.

Конфликт между сознательным и бессознательным.

Конфликт между инстинктивными влечениями и требованиями правовых норм.

Дисгармония человеческой души как главный источник всех социальных конфликтов.

Внутриличностные, межличностные, межгрупповые конфликты.

Классификация характеров людей по Карлу Юнгу (1875–1961).

Критерии различий людей по способу разрешения ими внутренних конфликтов.

Два основных психотипа: интровертов и экстравертов.

Интроверты как люди, обращенные внутрь, характеризующиеся замкнутостью.

Созерцательность, обращенностью на самого себя интроверта.

Стремление у интроверта дистанцироваться от других людей, внешнего мира.

Экстраверты как люди, обращенные вовне.

Открытость экстравертов для внешних влияний, в своем мышлении и поведении.

Современная психология и типологии, и учет поведения людей в конфликтных ситуациях.

Концепция трансактного анализа американского психолога Эрик Берн (1902–1970).

Основные состояния, которые доминируют в их психике.
«Ребенок», «родитель» и «взрослый» и возможные конфликты.
Люди склонные к эмоциональному проявлению, спонтанному поведению.
Люди любящие поучать, стереотипно мыслящие.
Люди прагматичные и рассудочные.
Возникновение конфликтных ситуаций при взаимодействии люди с однотипной психикой.
Возникновение конфликтных ситуаций при взаимодействии люди с разнотипной психикой.
Тестовая методика американского психолога К.Томас (90-е годы).
Определение склонности людей к одному из способов поведения в конфликтной ситуации.
Способы поведения: избегание или уход от конфликта и соперничество или силовой метод.
Приспособление или метод односторонних уступок и компромисс или взаимные уступки.
Сотрудничество или достижение взаимовыгодного решения.
Главные предпосылки для возникновения конфликтологии.
Самостоятельность дисциплины в развитии философии, социологии и психологии.
Конфликт как исследуемый с разных позиций многими науками.

2. Практическое задание:

Обучение через преподавание и активное слушание.

Дизайн инструкции разрешения проблемы.

Тематическая дискуссия. Перечень дискуссионных тем для проведения круглого стола, дискуссии, полемики, диспута, дебатов:

Конфликтология, как обобщающая, интегрирующая их выводы, наука.

Конфликтология и философии, социологии, психологии, юриспруденции.

Конфликтология как комплексная дисциплина, требующая соответственного подхода.

Анализ конкретной ситуации:

Стратегия как план, интегрирующий главные цели организации.

Стратегия как политика и действия в некое согласованное целое.

Стратегии цели и стратегии поведения в конфликтах.

Выиграть – выиграть и сотрудничество.

Проиграть – проиграть и компромисс.

Выиграть – проиграть и соперничество, уход, уступчивость.

Кейс-задача – задания для решения кейс-задачи; Ролевая и деловая и (или) игра – тема (проблема), концепция, роли и ожидаемый результат по игре;

Разбор кейс-задач; Ролевая игра. Задания для решения кейс-задачи:

Допускаемые работником ошибки в профессиональной деятельности:

- ошибки, связанные с неправильным заключением работника о сути проблемы коллеги, клиента;
- неправильные рекомендации, предоставляемые работником клиенту;
- неверные действия клиента по реализации рекомендаций, полученных от работника;
- ошибки, обусловленные неточной интерпретацией работником информации, полученной от начальника, коллеги, клиента;
- ошибки в интерпретации запроса клиента, вызванные неполнотой информации, полученной от клиента;
- ошибки интерпретации запроса клиента по причине склонности работника делать преждевременные выводы;
- ошибки в интерпретации запроса клиента по причине недостаточного опыта практической работы у работника;
- ошибки в интерпретации запроса клиента по причине предвзятого, субъективного отношения работника к клиенту;
- ошибки односторонности рекомендаций, предлагаемых работником клиенту;
- ошибки, обусловленные предоставлением клиенту практически не выполнимых рекомендаций;

- ошибки непонимания клиентом предлагаемых ему рекомендаций;
- ошибки, обусловленные объективной невозможностью клиентом выполнить полученные им практические рекомендации.

Цель: освоение учебного материала, обратная связь.

Научно-практический проект с его презентацией на темы:

Развития конфликтологии в психологии.

Тест

1. Кому принадлежит фраза: «Не делай другим того, чего не желаешь себе, и тогда в государстве и в семье не будут чувствовать вражды»:

- а) Конфуцию;
- б) Гераклиту;
- в) Платону.

2. Возникновение конфликтологии как относительно самостоятельной теории связано с работами:

- а) К. Маркса и Ф. Энгельса;
- б) П. Сорокина, Г. Зиммеля, З. Фрейда;
- в) Р. Дарендорфа, Л. Козера, М. Дойча, М. Шерифа;
- г) В. Линкольна, Л. Томпсона, Д. Скотта;
- д) Р. Фишера, У. Юри, К. Томаса.

3. Кто из ниже перечисленных ученых разработал двухмерную модель стратегий поведения личности в конфликте:

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

Ролевая игра: тема «Визуализация кейс-задачи» (проблема – работа с профессиональными ошибками). Концепция – углубление и расширение, систематизация знаний о возможных профессиональных ошибках организационных психологов. Роли – психолога и клиента. Ожидаемый результат по игре – приобрести предостережения к профессиональной деятельности психолога в организации. *Цель: освоение учебного материала, обратная связь.*

1) Покажите, как провести профилактическую работу профессиональную ошибок.

Задания для решения кейс-задачи: «Проанализируйте ситуацию. Определите какие(ую) проблемы(у) необходимо решить в данной ситуации. Какие формы и методы разработки и принятия решений по данной ситуации Вы могли бы порекомендовать?».

- использование имени клиента в ходе интервью;
- принятие профессиональных ограничений;
- освоение профессиональной позиции и этики;
- рефлексия на содержание профессиональной деятельности;
- использование простого четкого языка;
- организация профориентационного пространства;
- контроль за соответствием задаче клиента;
- безоценочное общение, владение предметом интервью, следование предмету;
- следование цели интервью – выяснение мнения, проблемы, внутренней картины болезни в логике индивидуальной судьбы человека, самоконтроля за профессиональным развитием.

Контрольная работа № 3

Тактические методы разрешения конфликтов

Тактические методы разрешения конфликтов как стратегии поведения в конфликтных ситуациях по К. Томасу

Избегание, приспособление, соперничество
Компромисс и сотрудничество как самые эффективные тактики

РАЗДЕЛ IV. ПРАВИЛА РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТА

Тема 10. Правила разрешения конфликта через решение проблемы

1. Вопросы для обсуждения

Правила разрешения конфликтов.

1. Нельзя откладывать решение назревшего конфликта
2. Если конфликт неизбежен, сами выступайте его инициатором
3. Стремитесь искренне и серьезно понять точку зрения другого
4. Свою ошибку, неверный шаг признавайте быстро, опережайте возможную критику
5. Удерживайте за собой инициативу, диктуя эмоции, в первую очередь – спокойствие
6. Не стремитесь доминировать
7. Не превращайте настойчивость в назойливость
8. Не ждите справедливости по отношению к себе, если вы не справедливы к другим.
9. Проявляйте доброжелательность
10. Не стесняйтесь спрашивать, если вы чего-то не знаете.
11. Внимательно слушайте оппонента(ов).
12. Открыто выражать позитивные чувства.

Правила разрешения конфликтов:

1. Научиться сдерживать эмоции. Попробовать посмотреть на ситуацию со стороны.
2. Не накручивать себя. Попытаться разобраться в причине своих переживаний
3. Выбрать время для разговора. Не стоит лезть под горячую руку.
4. Боритесь с причиной, а не следствием. Выясните что стало причиной конфликта.
5. Не вспоминайте прошлое.
6. Не накапливайте проблемы. Решайте их по мере наступления.
7. Не затаивайте обиду. Говорите об обиде спокойно и без истерик.
8. Не отпускайтесь до оскорблений. Оскорбления – новая причина для ссор.
9. Не язвите и избегайте иронии.
10. Не устраивайте истерик. Решить проблему она не поможет.

Понятийный аппарат конфликтологии. Предмет и объект.

Совокупность понятий конфликтологии.

Структура конфликта, динамика конфликта.

Разрешение конфликта (управление конфликтом), типология конфликтов.

Совокупность понятий, раскрывающих объект, предмет науки о конфликте.

Предмет любой науки как мысленная, идеальная, теоретическая модель того объекта.

Части или сферы действительности, на который направлен ее главный интерес.

Предмет и объект науки как тесно связанные между собой понятия.

Предмет конфликтологии как идеальная модель конфликтного взаимодействия.

Теория конфликтологии, понятийный аппарат.

Категорией конфликта как центральное звено понятийного аппарата.

Объект конфликтологии как сама социальная жизнь.

Связь между объектом и предметом конфликтологии.

2. Практическое задание:

Аналитическое авторское письмо по теме раздела.

Тематическая дискуссия. Перечень дискуссионных тем для проведения круглого стола, дискуссии, полемики, диспута, дебатов:

Всё бесконечное разнообразие реальных, «живых» конфликтов.

Конфликты от детских ссор и до мировых войн прошлого и настоящего.

Проведение психодиагностического обследования по изучаемой теме с последующим анализом результатов

4) Выполните методику «Диагностика доброжелательности» (по шкале Кэмпбелла).

5) Обработайте результаты, сделайте вывод о доброжелательности испытуемого как представителя организации.

6) Разработайте рекомендации по развитию доброжелательности испытуемого как представителя организации.

Тема 11. Типичные ошибки при разрешении конфликтов

1. Вопросы для обсуждения

Договариваться в ситуации, когда конфликт уже разгорелся, невозможно.

Сначала нужно снизить эмоциональное напряжение с обеих сторон – этому может помочь освоение навыка бесконфликтного общения. В любых деловых и личных отношениях между людьми рано или поздно возникают конфликтные ситуации. Те, кто по роду деятельности часто общаются с людьми, чаще других вынуждены конфликтовать. Самое неприятное в этом – масса негативных эмоций и агрессивные нападки. Проще всего – не ввязываться в ссоры, но иногда деться просто некуда или обязательно нужно отстоять себя. Возникает вопрос: как себя вести в конфликте наилучшим образом? Воспользуйтесь правилами бесконфликтного общения. Выберите самое легкое для вас и начните с него. Затем по очереди осваивайте и другие. Важно, чтобы эти правила постепенно переросли в навык, выполнялись вами автоматически.

Правила разрешения конфликтов:

- 1) Нельзя откладывать решение назревшего конфликта.
- 2) Если конфликт неизбежен, сами выступайте его инициатором.
- 3) Стремитесь и серьезно понять точку зрения другого.
- 4) Свою ошибку, неверный шаг признавайте быстро, опережайте возможную критику.
- 5) Удерживайте за собой инициативу, диктуя эмоции, в первую очередь – спокойствие.

Типичные ошибки при разрешении конфликтов:

- 1) запаздывание в принятии необходимых мер;
- 2) попытка разрешить конфликт без выяснения его истинных причин;
- 3) использование только силы, карательных мер по урегулированию конфликтов или, наоборот, только дипломатических переговоров;
- 4) шаблонное применение схем урегулирования конфликта без учета его типа и особенностей.

Правила разрешения конфликта:

1. Конфликтуйте не спеша.
2. Анализируя конфликтную ситуацию, ищите причину и не заикливайтесь на самом факте конфликта
3. Мысленно проиграйте все позитивные и негативные стороны, моменты тех или иных вариантов развития конфликтов.
4. Конфликт не стремитесь замять, а доведите его до логического конца, если убеждены, что вы правы, что вас поймут и поддержат в коллективе, если не все, то наиболее прогрессивная часть коллектива.
5. Не конфликтуйте не пустякам.

Структура конфликта как совокупность его частей, элементов и связей.

Отношения между структурными элементами конфликта и ее целостность.

Основные элементы конфликтного взаимодействия.

Объект конфликта, участники конфликта, социальная среда, условия конфликта.

Субъективное восприятие конфликта и его личностные элементы.

Объект конфликта и участники конфликта.

В зависимости от характера сторон конфликты (четыре типа).

Внутриличностный конфликт и противостояние одного аспекта личности другому.
Межличностный конфликт и противостояние одной личности другой.
Конфликт типа личность – группа; конфликт группа – группа.
Конкретно-исторические социально-психологические условия развертывания конфликта.
Понятием социальной среды.
Характер конфликта.
Субъективное восприятие или образ конфликта.
Образы восприятия людей (три вида).

2. Практическое задание:

Креативное авторское письмо по теме раздела.

Обучение через преподавание и активное слушание.

Тематическая дискуссия. Перечень дискуссионных тем для проведения круглого стола, дискуссии, полемики, диспута, дебатов:

Представления о самих себе, восприятие других участников конфликта.

Образы внешней среды, большой и малой, в которой разворачивается конфликт.

Конфликт как процесс, его структура, статика, динамика, стадии и этапы.

Кейс-задача – задания для решения кейс-задачи;

Ролевая игра: тема «Типы людей» (проблема – изучить типы людей). Концепция – углубление и расширение, систематизация знаний об возможных особенностях медиаторов. Роли – манипуляторы. Ожидаемый результат по игре – ознакомиться с внутренним миром манипулятора и предложить выход из манипулятивной стратегии взаимодействия каждого из них.

а) Дайте рекомендации по взаимодействию с такими типами людей как:

Диктатор – преувеличивает свою силу, он доминирует, приказывает и цитирует авторитеты – делает все, чтобы управлять своими, жертвами. Разновидности: Настоятельница, Начальник, Босс.

Тряпка – обычная жертва Диктатора и его прямая противоположность. Тряпка развивает большое мастерство во взаимодействии с Диктатором. Он преувеличивает свою чувствительность. При этом характерные приемы: забывать, не слышать, пассивно молчать. Разновидности: Мнительный, Глупый, Хамелеон, Конформист, Смущающийся, Отступающий.

Калькулятор – преувеличение необходимости все и всех контролировать. Он обманывает, увиливает, лжет, старается, с одной стороны, перехитрить, с другой – перепроверить других. Разновидности: Делец, Аферист, Игрок, Шантажист.

Прилипала – полярная противоположность Калькулятору. Из всех сил преувеличивает свою зависимость. Это личность, которая жаждет быть предметом забот. Позволяет и исподволь заставляет делать за него его работу. Разновидности: Паразит, Нытик, Вечный ребенок, Ипохондрик, Иждивенец, Беспомощный, Человек с девизом: «Ах, жизнь не удалась, и поэтому...».

Хулиган – преувеличивает свою агрессивность, жестокость, недоброжелательность. Управляет с помощью угроз разного рода. Разновидности: Оскорбитель, Ненавистник, Угрожающий, Сварливая Баба («Пила»).

Славный парень – преувеличивает свою любовь, заботливость, внимательность. Он убивает добротой. Разновидности: Угодливый, Добродетельный Моралист, Человек организации.

Судья – преувеличивает свою критичность. Он никому не верит, полон обвинений, негодования, с трудом прощает. Разновидности: Всезнающий, Обвинитель, Обличитель, Собиратель улик, Позорящий, Оценщик, Мститель.

Защитник – противоположность судье. Чрезмерно подчеркивает свою поддержку и снисходительность к ошибке. Он портит всех, сочувствуя сверх всякой меры, и отказывается позволить тем, кого защищает, встать на собственные ноги, и выра-

ти самостоятельным. Вместо того, чтобы заняться собственными делами, он заботится о нуждах других. Разновидности: Наседка с цыплятами, Утешитель, Покровитель, Мученик, Помощник, Самоотверженный.

б) Для этого сначала выполните упражнения в парах, выполняющих соответственно 1 и 2, 3 и 4, 5 и 6, 7 и 8 роли. Дайте рекомендации по взаимодействию с такими типами людьми.

Цель: освоение учебного материала, обратная связь.

Тема 12. Предупреждение конфликтов и управление конфликтами

1. Вопросы для обсуждения

10 правил поведения в конфликте:

1. Научитесь сдерживать эмоции. Попробуйте посмотреть на ситуацию со стороны. Представьте, что смотрите кино. Да, вам жаль главного героя, но он – не вы, и потому можно беспристрастно проанализировать ситуацию.

2. Не накручивайте себя. Попробуйте разобраться, почему вы так переживаете из-за этого и что же чувствуете на самом деле.

3. Выберите время для разговора. Не стоит лезть под горячую руку и заводить разговор с раздражённым, голодным, не выспавшимся, а тем более, выпившим человеком.

4. Боритесь с причиной, а не следствием. Выясните, что стало причиной конфликта. Стоит обсудить и решить именно ее, а не саму ссору. Это намного ускорит решение проблемы.

5. Не вспоминайте прошлое. Ограничьтесь тем, что произошло именно в данный момент.

6. Не накапливай проблемы. Решайте проблемы по мере их поступления. Не следует ждать, пока их соберется достаточно. Обсуждайте проблемы постепенно, и никогда не возвращайтесь к ним.

7. Не затаивайте обиду. Говорите об обиде спокойно и без истерик. Не следует вынашивать ее в себе – чем быстрее вы выговоритесь, тем быстрее она пройдет.

8. Не опускайтесь до оскорблений. Это также весьма важно. Оскорбления – новая причина для ссор.

9. Не язвите и избегайте иронии. Запомните, иногда не слова, а тон, с которым вы их произнесли, оскорбляют собеседника.

10. Не устраивайте истерик. Знаете ли вы, что истерика считается одной из форм манипуляций? Несмотря на то, что это весьма мощное оружие, действительно решить проблему оно вам не поможет.

Если вам приходится часто взаимодействовать в конфликтной среде, навык бесконфликтного общения совершенно необходим. Вы можете освоить его на специально разработанных тренингах или выстроить собственную стратегию разрешения текущего конфликта.

Два основных пути управления конфликтами в организации и достижения мира в коллективе. Интуитивный метод Разработан американским ученым Джини Грехем Скотт. Метод построен на вовлечение сознания участников в процесс разрешения конфликтной ситуации, использование интуиции, помогающей найти правильный выход из положения. Каждый должен оценить сложившиеся обстоятельства, учесть характер и личный интерес противоположной стороны, понять, что подвигло людей на этот шаг. Такую же оценку целей, интересов и нужд необходимо провести и для себя. Важную роль в любом споре играет эмоциональная составляющая, чаще негативная по отношению к сопернику. Поэтому первый шаг на пути к примирению состоит в подавлении отрицательных эмоций и других людей, и своих собственных. Только после этого можно будет подключить разум или интуицию для поиска возможного решения, удовлетворяющего обе стороны. Рационально-интуитивный подход предлагает рассматривать любую спорную ситуацию как проблему или потенциальную проблему, которую

необходимо решить. В рамках такого понимания ищется подходящий метод среди уже разработанных стратегий контроля конфликтных состояний. Выбор будет зависеть от целого ряда условий. Берется во внимание стадия конфликта, важность принимаемого решения для участников, их нужды и желания, а также характер эмоций, проявляемых в споре. После определения метода решения проблемы остается найти наилучший способ его применения.

Управление конфликтами – это целенаправленное воздействие по устранению (минимизации) причин, породивших конфликт, или на коррекцию поведения участников конфликта. Существует достаточно много методов управления конфликтами. Укрупнено их можно представить в виде нескольких групп, каждая из которых имеет свою область применения:

- ♣ 1) внутриличностные, т.е. методы воздействия на отдельную личность;
- ♣ 2) структурные, т.е. методы по устранению организационных конфликтов;
- ♣ 3) межличностные методы или стили поведения в конфликте;
- ♣ 4) переговоры;
- ♣ 5) ответные агрессивные действия. Эту группу методов применяют в крайних случаях, когда исчерпаны возможности всех предыдущих групп.

Основные приемы, необходимые для предотвращения конфликта:

- не отвечайте на агрессию агрессией;
- не оскорбляйте и не унижайте оппонента ни словом, ни жестом, ни взглядом;
- дайте возможность оппоненту высказаться;
- старайтесь выразить свое понимание в связи с возникающими у оппонента трудностями;
- в спорах ни когда не переходите на личности;
- не делайте скоропалительных выводов, не давайте поспешных советов;
- предложите оппоненту обсудить возникшие проблемы в спокойной обстановке;
- не давите.

Критерии классификации конфликтов: стороны конфликтов.

Характер потребностей, ущемление которых вызвало конфликт.

Направленность конфликта, временные параметры конфликта.

Результативность конфликтов.

Конфликты в зависимости от сторон конфликты: внутриличностные и межличностные.

Конфликты между личностью и группой, межгрупповые, международные.

Потребности, блокирование которых послужило предпосылкой конфликта.

Материальные, статусно – ролевые, духовные потребности.

Конфликты с нецивилизованными формами взаимоотношений.

Противостояния, борьба, ведущие даже к разрушению и распаду организации.

2. Практическое задание:

Обучение через преподавание и активное слушание.

Дизайн инструкции разрешения проблемы.

Кейс-задача – задания для решения кейс-задачи;

Конфликты по направленности.

Горизонтальные конфликты между деловыми партнерами, коллегами по работе.

Вертикальные конфликты между подчиненными и начальством.

Конфликты по временным параметрам конфликты.

Кратковременные, быстротечные, длительные конфликты.

Конфликты, продолжающиеся иногда годами и десятилетиями.

Ролевая и деловая и (или) игра – тема (проблема), концепция, роли и ожидаемый результат по игре; Цель: освоение учебного материала, обратная связь.

Государственные, национальные и религиозные конфликты.

Конфликты по критерию результативности конфликты.

Конструктивные, нормальные, позитивные конфликты.

Деструктивные, патологические, негативные конфликты.

Тематическая дискуссия.

Конфликты, при которых группы, где они происходят, сохраняют свою целостность.

Конфликты, при которых отношения между членами группы – есть сотрудничества.

Конфликты, при которых отношения между членами группы – есть кооперации.

Психологическая групповая дискуссия как метод психологического тренинга. Дискуссионная тема для проведения дискуссии: «Внутриличностный и социальный конфликт».

Контрольная работа № 4

Правила разрешения конфликта

Правила разрешения конфликта через решение проблемы

Типичные ошибки при разрешении конфликтов

Предупреждение конфликтов и управление конфликтами

РАЗДЕЛ V. СПОСОБЫ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ

Тема 13. Компромисс и переговоры

1. Вопросы для обсуждения

Динамика конфликта и методы исследования. Динамика конфликта и его разрешение. Динамика конфликта. Основные стадии развития конфликта: латентная стадия (предконфликтная ситуация), стадия открытого конфликта, стадия разрешения (завершения) конфликта. Другие признаками конфликтных действий: расширение числа участников; нарастание числа проблем, образующих комплекс причин конфликта, переход от деловых проблем к личностным; смещение эмоциональной окраски конфликта в сторону темного спектра, негативных чувств, таких, как неприязнь, ненависть и т.п.; возрастание степени психической напряженности до уровня стрессовой ситуации. Разрешение конфликта. Стадия разрешения и завершения. Способы разрешения конфликта: трансформация объективных факторов, породивших конфликт; преобразование субъективной, психологической стороны, идеальных образов конфликтной ситуации, сформировавшихся у сторон. Полное частичное разрешение конфликта. Предупреждения конфликта на ранних его этапах.

Одним из существенных преимуществ метода переговоров является то, что его применение возможно как при вертикальных, так и при горизонтальных конфликтах. Эффективная стратегия переговоров – это, прежде всего, стратегия согласия, поиска и приумножения общих интересов, и умение их сочетать таким образом, который не будет впоследствии вызывать желание нарушить достигнутое соглашение. Для эффективности переговоров как метода разрешения конфликтов важно, чтобы данный процесс приносил процедурное, содержательное и психологическое удовлетворение сторонам конфликта. Высокая степень неудовлетворенности одного или нескольких участников по одному или всем трем выше перечисленным направлениям ведет к продолжению конфликта после его формального завершения. Метод переговоров эффективен в рамках определенного «коридора», выходя за который переговорный процесс теряет свою эффективность как метод разрешения конфликта и становится способом поддержания конфликтной ситуации. Затягивание переговоров может рассматриваться оппонентом как выигрыш времени для концентрации ресурсов, либо как маскировка переговорами деструктивных действий. В случае особой остроты конфликта или невозможности провести переговоры своими силами используется технология посредничества.

Компромисс – это метод, в котором стороны приходят к соглашению, которое удовлетворяет каждую из них частично. Компромисс может быть достигнут путем переговоров, консенсуса или других методов разрешения конфликтов. Важно учитывать интересы каждой стороны и находить решение, которое будет приемлемым для всех.

Переговоры – это процесс, в котором стороны общаются, обсуждают свои разногласия и пытаются найти компромиссное решение. Этот метод часто используется в бизнесе,

политике и личной жизни. Важными элементами переговоров являются уважение к другой стороне, открытость и готовность к диалогу.

Консенсус – это метод, в котором все участники дискуссии работают вместе, чтобы достичь общего решения. В этом случае необходимо учитывать мнения всех сторон и находить решение, которое будет удовлетворительным для всех. Консенсус является важным элементом демократического процесса и может использоваться в организациях, сообществах и группах.

Динамика конфликта. Основные стадии развития конфликт.

Латентная стадия (предконфликтная ситуация).

Стадия открытого конфликта.

Стадия разрешения (завершения) конфликта.

Другие признаками конфликтных действий.

Расширение числа участников.

Наращение числа проблем, образующих комплекс причин конфликта.

Переход от деловых проблем к личностным.

Смещение эмоциональной окраски конфликта в сторону темного спектра.

Негативные чувства, такие как неприязнь, ненависть и т.п.

Возрастание степени психической напряженности до уровня стрессовой ситуации.

Разрешение конфликта. Стадия разрешения и завершения.

Способы разрешения конфликта.

Трансформация объективных факторов, породивших конфликт.

Полное частичное разрешение конфликта.

Частичное разрешение конфликта как достигаемое.

Прекращение внешнего конфликтного поведения сторон.

Когнитивная, интеллектуальная и эмоциональная внутренняя сфера.

Полное разрешение конфликта.

Преобразование компонентов конфликтной ситуации.

Внешний, и внутренний уровни конфликта.

Предупреждения конфликта на ранних его этапах.

2. Практическое задание:

Аналитическое авторское письмо по теме раздела.

Тематическая дискуссия.

Преобразование субъективной, психологической стороны конфликта.

Преобразование идеальных образов конфликтной ситуации, сформировавшихся у сторон.

Анализ конкретных ситуаций:

Преобразование внутренней сфера, породившей конфликтное поведение.

Круглый стол – перечень дискуссионных тем для проведения круглого стола, дискуссии, полемики, диспута, дебатов;

Психологическая групповая дискуссия как метод психологического тренинга.

Дискуссионная тема для проведения дискуссии:

1) «Компоненты конфликтной ситуации».

2) «Динамика конфликта».

Тема 14. Посредничество и арбитраж

1. Вопросы для обсуждения

Посредничество в международном праве одно из средств мирного разрешения споров между государствами путём переговоров с участием третьего государства (посредника) и на основе выдвинутых им условий. Посредничество как оказание субъектом (субъектами) услуг двум или более сторонам, при этом субъект (субъекты) выполняет роль третьей стороны. Субъектом может быть как юридическое (в общем случае организация) так и физическое

лицо. Посредничество как примирительная процедура как способ урегулирования спорной ситуации с участием третьей нейтральной стороны. Цели обращения к примирительной процедуре могут быть самыми разными, одна из них осознанная необходимость найти взаимоприемлемое для всех сторон решение и сохранить дальнейшее сотрудничество сторон.

Арбитраж – это метод, в котором независимый третий лицо принимает решение по спору между сторонами. Арбитр может быть выбран согласно договоренности сторон или назначен судом. Решение арбитра является обязательным для выполнения сторонами и может быть обжаловано только в определенных случаях. Арбитраж, включение в процесс разрешения конфликта (коммуникации, подготовку, формулировку и интерпретацию решений, контроль за их реализацией) третьей стороны. Конфликты между двумя сторонами без подключения посредников трудно разрешимы.

Медиация – это процесс, в котором независимый третий лицо помогает сторонам найти решение, но не принимает решение самостоятельно. Медиатор может помочь сторонам улаживать конфликты, улучшать коммуникацию и находить компромиссные решения. Медиация является добровольным процессом и может использоваться в различных сферах жизни.

Использование экспертов – это метод, в котором стороны обращаются к специалистам, чтобы получить совет или рекомендации по решению спора. Эксперты могут быть приглашены для оценки фактов, проведения исследований или предоставления консультаций. Использование экспертов может помочь сторонам принимать обоснованные решения и улаживать конфликты.

Особенности конфликтного взаимодействия.

Основные качества конфликтного взаимодействия.

Конфликт, как и консенсус, как одно из свойств общественных отношений

Социальная природа конфликта.

Конфликт как внутреннее, психическое состояние человека

Острой напряженность, стресс и другие патологические явления в конфликте.

Конфликт как внутреннее состояние.

Конфликт как внешне выраженная форма человеческого поведения.

Вербальный и невербальный уровни выраженности конфликтов.

Конфликт как состояние психической напряженности

Конфликт как особое эмоциональное состояние.

Преобладание негативных эмоций, пронизывающих и психику.

Действия конфликтующих сторон.

Признаки конфликта и иных по существу виды социального взаимодействия.

2. Практическое задание:

Креативное авторское письмо по теме раздела.

Обучение через преподавание и активное слушание.

Тематическая дискуссия.

Конфликт и соревнование, конкуренция, спортивные состязания.

Конфликт как явление не субстанциональное, не существующее само по себе.

Конфликт как явление не существующее независимо от чего-то другого.

Конфликт как некоторое состояние тех или иных социальных взаимоотношений.

Социальные взаимоотношения как общая основа конфликта.

Конфликт как явление *временное*, в отличие от *согласия*.

Анализ конкретных ситуаций. Кейс-задача – задания для решения кейс-задачи;

Разбор кейс-задач; Ролевая игра

Задания для решения кейс-задачи:

Допускаемые работником ошибки в профессиональной деятельности:

- ошибки, связанные с неправильным заключением работника о сути проблемы коллеги, клиента;
- неправильные рекомендации, предоставляемые работником клиенту;

- неверные действия клиента по реализации рекомендаций, полученных от работника;
- ошибки, обусловленные неточной интерпретацией работником информации, полученной от начальника, коллеги, клиента;
- ошибки в интерпретации запроса клиента, вызванные неполнотой информации, полученной от клиента;
- ошибки интерпретации запроса клиента по причине склонности работника делать преждевременные выводы;
- ошибки в интерпретации запроса клиента по причине недостаточного опыта практической работы у работника;
- ошибки в интерпретации запроса клиента по причине предвзятого, субъективного отношения работника к клиенту;
- ошибки односторонности рекомендаций, предлагаемых работником клиенту;
- ошибки, обусловленные предоставлением клиенту практически не выполнимых рекомендаций;
- ошибки непонимания клиентом предлагаемых ему рекомендаций;
- ошибки, обусловленные объективной невозможностью клиентом выполнить полученные им практические рекомендации.

Цель: освоение учебного материала, обратная связь.

Контрольные вопросы для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации:

Тема 15. Применение силы власти и закона в разрешении конфликтов

1. Вопросы для обсуждения

Межгрупповые конфликты, проблемы анализа и разрешения.

Соотношение силы и власти на переговорах и основные виды удовлетворенности их результатами. Роль закона в правовом конфликте. Под правом понимается совокупность норм, установленных властью, применение. Для осуществления мер принуждения в обществе существуют органы власти и институты.

Использование правил и процедур как метод, в котором организация устанавливает правила и процедуры для разрешения конфликтов. Такие правила могут включать политику по урегулированию конфликтов, процедуры обращения в арбитраж или медиацию, а также правила поведения и коммуникации.

Использование правил и процедур может помочь предотвратить конфликты и улучшить качество взаимодействия в организации.

2. Практическое задание:

Обучение через преподавание и активное слушание.

Дизайн инструкции разрешения проблемы.

Тематическая дискуссия.

Метод типологизации и прогностический, разрешительный.

Методы конфликтологии решающие объяснительные задачи.

Прогностический метод как обеспечивающий предвидение.

Метод разрешительный как нацеленный на практические задачи управления конфликтом.

Совокупность основных методов конфликтологии как методологическая стратегия.

«Методологическая эйфория».

Анализ конкретных ситуаций.

Развертывание конфликта под влиянием иррациональных страстей.

Развертывание конфликта по рациональным, логическим законам.

*Ролевая и деловая и (или) игра – тема (проблема), концепция, роли и ожидаемый результат по игре; Профессиональный отбор. Цель: освоение учебного материала, обратная связь. **Ролевая игра:** тема «Визуализация кейс-задачи» (проблема – работа с профессиональными ошибками). Концепция – углубление и расширение, систематизация*

знаний о возможных профессиональных ошибках организационных психологов. Роли – психолога и клиента. Ожидаемый результат по игре – приобрести предостережения к профессиональной деятельности психолога в организации. *Цель: освоение учебного материала, обратная связь.*

2) Покажите, как провести профилактическую работу профессиональную ошибок.

Задания для решения кейс-задачи: «Проанализируйте ситуацию. Определите какие(ую) проблемы(у) необходимо решить в данной ситуации. Какие формы и методы разработки и принятия решений по данной ситуации Вы могли бы порекомендовать?».

- использование имени клиента в ходе интервью;
- принятие профессиональных ограничений;
- освоение профессиональной позиции и этики;
- рефлексия на содержание профессиональной деятельности;
- использование простого четкого языка;
- организация профориентационного пространства;
- контроль за соответствием задаче клиента;
- безоценочное общение, владение предметом интервью, следование предмету;
- следование цели интервью – выяснение мнения, проблемы, внутренней картины болезни в логике индивидуальной судьбы человека, самоконтроля за профессиональным развитием.

Научно-практический проект с его презентацией на темы:

Подведение итогов выполнения практически значимого учебного **проекта** по дисциплине. Учебный практически значимый проект в презентации «Методы разрешения конфликтами», «Способы разрешения конфликтами», «Технологии разрешения конфликтов». Необходимо осветить (15-25 слайдов и выделить ключевые слова):

1. Конфликт, инициатор конфликта, инцидент.
2. Модель конфликта, конфликтная ситуация.
3. Конфликтное взаимодействие, анализ конфликтной ситуации
4. Основные причины конфликта (причины конфликтов)
5. Динамика конфликта, этапы протекания конфликтов, управление конфликтом
6. Разрешение конфликта, этапы разрешения конфликтов
7. Стадии конфликта, барьеры при разрешении конфликтов
8. Методы разрешения конфликтов (организационных...)
9. Способы разрешения конфликтов (внутриличностных...)
10. Стратегии разрешения (межличностных...) конфликтов
11. Процесс разрешения конфликта, пути разрешения конфликтов
12. Методы управления конфликтами, методы разрешения конфликтов
13. Завершение конфликтов, формы завершения конфликтов
14. Способы и приемы профилактики конфликтов
15. Ступени конфликтов, уели разрешения конфликтов, урегулирование конфликтов

Типы конфликтных ситуаций по критерию психологической дистанции конфликтующих (применительно к системе образования):

- 1) учитель – ученик, учитель – родитель, администрация – учитель, родитель – ребенок, родитель – администрация
- 2) ученик – ученик, родитель – родитель, учитель – учитель.
- 3) предложить свою социальную систему взаимодействия.

Контрольная работа № 5

Способы разрешения конфликтов

Компромисс и переговоры

Посредничество и арбитраж

Раздел VI. ПЕРЕГОВОРНЫЙ ПРОЦЕСС КАК СПОСОБ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ

Тема 16. Виды и функции переговоров

1. Вопросы для обсуждения

Развитие психологии переговоров в социальной науке. В качестве переговорщика может выступать один специалист или целая команда. Когда переговоры проходят на вашей территории, есть возможность спросить совета у квалифицированного специалиста. В ходе переговоров может возникнуть несовпадение интересов и мнений, что затрудняет принятие правильных решений и провоцирует назревание конфликтной ситуации.

Теория конфликтного взаимодействия и переговоры в конфликтологии. Переговоры в ситуации конфликта. 1. Основные категории конфликтологии: структура конфликта, динамика конфликта, разрешение конфликта (управление конфликтом), типология конфликтов. 2. Анализ конфликтной ситуации, психологические аспекты конфликтного поведения на переговорах. 3. Схема стратегии поведения личности в конфликте Томаса-Киллмена.

Развития психологии переговоров в психологии. Понятие и основные характеристики переговорного процесса.

1. История возникновения и развития теории и практики переговоров. События, предопределившие интерес к переговорному процессу. Первые профессиональные переговорщики. Переговоры как объект научного исследования.

2. Понятие о переговорах: определение, природа и сущность, специфические черты. Ситуации, когда переговоры маловероятны, а когда необходимы. Функции переговоров.

3. Личностный фактор на переговорах. Черты успешного переговорщика. Мужской и женский стиль ведения переговоров – миф или реальность? Национальные особенности ведения переговоров.

4. Психологический подход к переговорам. Основные стили переговорного процесса: мягкий, жесткий, принципиальный. Факторы, влияющие на выбор стиля переговорного процесса. Психологическая характеристика участников переговоров, придерживающихся разных стилей переговоров.

5. Позиционный торг и переговоры на основе интересов сторон.

6. Принципиальный подход к переговорам, разработанный в Гарвардской школе – подробная характеристика.

7. Различные классификации переговоров, их специфика.

8. Переговоры как тип коммуникации: деловое общение и переговоры; рефлексивное и нерефлексивное слушание; невербальное поведение и переговоры.

Переговоры несмотря на то, что интуитивный метод достаточно прост и понятен, основным способом положительного разрешения инцидентов продолжают оставаться переговоры. Совместное обсуждение существующей проблемы, пусть даже с участием посредника, помогает найти точки соприкосновения и привести к взаимному согласию участников спора. Переговоры переводят конфликт в новое русло, как бы продолжая его развивать, но одновременно становясь серьезным шагом на пути к его разрешению. Если одна из сторон воспринимает диалог как часть конфликта, то она постарается вести его с позиции силы и сделает всё, чтобы одержать победу над противником. По сути, сработает метод принуждения в разрешении спорной ситуации, который переведет противостояние в другую плоскость, добившись лишь временного улучшения. Переговоры в этом случае воспринимаются как дополнительное средство в борьбе за победу над противником. По-настоящему диалог станет методом урегулирования, только когда он примет форму открытых честных дебатов, проводимых с целью добиться взаимного удовлетворения интересов сторон. Если не полностью, то хотя бы частично, с условием взаимных уступок.

Развитие психологии переговоров в отраслях наук.

Развитие психологии переговоров в социальной науке.

В качестве переговорщика может выступать один специалист или целая команда.

Когда переговоры проходят на вашей территории

Есть возможность спросить совета у квалифицированного специалиста?

В ходе переговоров может возникнуть несовпадение интересов и мнений.

Что затрудняет принятие правильных решений?

Что провоцирует назревание конфликтной ситуации?

Теория конфликтного взаимодействия и переговоры в конфликтологии.

Развития психологии переговоров в психологии.

Понятие и основные характеристики переговорного процесса.

1. История возникновения и развития теории и практики переговоров. События, предопределившие интерес к переговорному процессу. Первые профессиональные переговорщики. Переговоры как объект научного исследования.

2. Понятие о переговорах: определение, природа и сущность, специфические черты. Ситуации, когда переговоры маловероятны, а когда необходимы. Функции переговоров.

3. Личностный фактор на переговорах. Черты успешного переговорщика. Мужской и женский стиль ведения переговоров – миф или реальность? Национальные особенности ведения переговоров.

4. Психологический подход к переговорам. Основные стили переговорного процесса: мягкий, жесткий, принципиальный. Факторы, влияющие на выбор стиля переговорного процесса. Психологическая характеристика участников переговоров, придерживающихся разных стилей переговоров.

5. Позиционный торг и переговоры на основе интересов сторон.

6. Принципиальный подход к переговорам, разработанный в Гарвардской школе – подробная характеристика.

7. Различные классификации переговоров, их специфика.

8. Переговоры как тип коммуникации: деловое общение и переговоры; рефлексивное и нерефлексивное слушание; невербальное поведение и переговоры.

2. Практическое задание:

Аналитическое авторское письмо по теме раздела.

1. Проведение психодиагностического обследования по изучаемой теме с последующим анализом результатов.

4) Выполните методику «Диагностика социальной эмпатии» (Н.П. Фетискин, В.В.Козлов, Г.М. Мануйлов).

5) Обработайте результаты, сделайте вывод о социальной эмпатии испытуемого как представителя организации.

6) Разработайте рекомендации по развитию социальной эмпатии испытуемого как представителя организации.

Выполните упражнения (с рефлексией), и расположите их в определенном порядке (сформулировать критерий расположения):

Упражнение 1. «Выбор».

Упражнение 2. «Холодно или горячо».

Упражнение 3. «Один день из жизни».

2. Переговоры в ситуации конфликта:

1) Основные категории конфликтологии и психология переговоров: структура конфликта, динамика конфликта, разрешение конфликта (управление конфликтом), типология конфликтов.

2) Анализ конфликтной ситуации, психологические аспекты конфликтного поведения на переговорах.

3) Схема стратегии поведения личности в конфликте Томаса-Киллмена.

Практическое задание: Психологическая групповая дискуссия как метод психологического тренинга. Дискуссионная тема для проведения дискуссии: «Личностно-профессиональные качества специалиста ведущего переговоры».

Тест

1. Что означает понятие «генезис конфликта»?
 - 1) момент зарождения конфликта
 - 2) момент зарождения и возникновения конфликта
 - 3) возникновения и последующий процесс развития конфликта
 - 4) Момент завершения конфликта

2. Что означает понятие «Завершение конфликта»?
 - 1) устранение объективных причин, вызвавших конфликтную ситуацию
 - 2) ослабление субъективных причин, вызвавших конфликтную ситуацию
 - 3) устранение объективных причин, вызвавших конфликтную ситуацию и ослабление субъективных причин, вызвавших конфликтную ситуацию
 - 4) устранение враждебных действий

3. Определите направление развития конфликта, связанного с понятием «эскалация»
 - 1) развитие конфликта «по вертикали»
 - 2) развитие конфликта «по горизонтали»
 - 3) развитие конфликта «по кругу»
 - 4) спонтанное развитие конфликта

4. Как называется тактический прием конфликтного противоборства, представляющий собой демонстрацию реально не существующих сил и средств с целью запугивания оппонента?
 - 1) блеф
 - 2) бред
 - 3) интрига
 - 4) уговоры

5. Как называется конфликт, предполагающий конфликтное взаимодействие равных (по иерархическому уровню, располагаемой власти) субъектов: руководителей одного уровня, предприятий и специалистов между собой?
 - 1) иерархический
 - 2) горизонтальный
 - 3) уровневый
 - 4) вертикальный

6. Выберите вид межличностного общения, соответствующий данному определению: «Форма межличностного общения, предполагающая воздействие на партнера по общению с целью достижения своих скрытых намерений»
 - 1) императивное общение
 - 2) манипуляция
 - 3) диалог
 - 4) деловое общение
 - 5) дружеское общение

7. Как называется состояние психического дискомфорта индивида, вызванное столкновением в его сознании конфликтующих представлений: идей, верований, ценностей или эмоциональных реакций?
 - 1) когнитивный диссонанс
 - 2) когнитивный дисбаланс

- 3) раздвоение личности
- 4) внутриличностный конфликт

8. Как называется тип конфликтного взаимодействия, в процессе и в результате развертывания которого происходит устранение недостатков в функционировании социальной системы, группы или организации?

- 1) конструктивный конфликт
- 2) легитимный конфликт
- 3) латентный конфликт
- 4) деструктивный конфликт
- 5) социальный конфликт

9. Какая стратегия человеческого поведения в конфликтной ситуации НЕ входит в концепцию Томаса-Килманна?

- 1) избегание
- 2) соперничество
- 3) приспособление
- 4) компромисс
- 5) сотрудничество
- 6) пассивное бездействие

10. Как называется внутриличностный конфликт между желанием и долгом, между моральными принципами и личными привязанностями?

- 1) мотивационный конфликт
- 2) нравственный конфликт
- 3) конфликт нереализованного желания
- 4) ролевой конфликт
- 5) адаптационный конфликт

11. Как называется деятельность, которую субъект конфликта осуществляет с целью не допустить возникновения конфликта?

- 1) прекращение конфликта
- 2) определение конфликта
- 3) предупреждение конфликта
- 4) эскалация конфликта
- 5) динамика конфликта

12. Как в конфликтологии определяется снятие противоречий, вызвавших конфликт, и установление нормальных отношений между противоборствующими сторонами?

- 1) разрешение конфликта
- 2) перемирие сторон
- 3) нормализация отношений
- 4) переговоры
- 5) деловое общение

13. Дайте определение понятию «переговоры» в конфликтологии

- 1) механизм разрешения (урегулирования) конфликта
- 2) механизм разрешения (урегулирования) конфликта, совместная деятельность оппонентов по поиску взаимоприемлемого решения проблемы
- 3) защитный механизм
- 4) механизм завершения

14. Что подразумевается под положительной обратной связью в процессе переговоров?

- 1) одобрительное высказывание
- 2) одобрительное высказывание по поводу любого реально наблюдаемого явления или поступка
- 3) одобрительное высказывание по поводу реально наблюдаемого явления или поступка, касающееся именно того, к чему непосредственно имеет отношение собеседник
- 4) одобрение

15. Подберите правильный термин к следующему определению: «Изложение мысленного образа словами, которые человек собирается произнести, не отражающее точно этот образ» - это искажение информации:

- 1) на уровне формирования образа
- 2) на уровне формулировки
- 3) на уровне звучания
- 4) на уровне интуиции

16. Подберите правильный термин к следующему определению: «Разное понимание одной и той же информации из-за воздействия установок, уровня знаний, эмоциональных и других «фильтров»» :

- 1) искажение информации на уровне звучания
- 2) искажение информации на уровне сохранения
- 3) искажение информации на уровне интерпретации
- 4) искажение информации на высшем уровне

17. С точки зрения теории ведения переговоров, какая последовательность является наиболее выгодной для Вас?

- 1) выгоднее сначала изложить свою позицию, а затем выяснить позицию собеседника
- 2) выгоднее сначала выяснить позицию собеседника, а потом уже излагать свою
- 3) выгоднее знакомится с позициями сторон одновременно в письменном виде
- 4) выгоднее убедиться в правоте своих действий

18. Как называется вид сопротивления оппонента в процессе переговоров, при котором оппонент проецирует на вас кого-то из своего прошлого, с кем не хочет и не может согласиться и на основании этого оказывает постоянное сопротивление Вашим предложениям?

- 1) сопротивление-перенос
- 2) сопротивление-воспоминание
- 3) сопротивление-отрицание
- 4) сопротивление-воздействие

19. Что означает термин «прессинг» в переговорах?

- 1) тактический прием на переговорах, связанный с применением угроз или иных видов давления
- 2) тактический прием на переговорах, связанный с применением физического насилия к собеседнику
- 3) ограничение действий собеседника путем введения регламента переговоров
- 4) тактический прием на переговорах, связанный с проявлением симпатии к собеседнику

20. Как в конфликтологии называется стиль ведения переговоров, который предполагает налаживание добрых отношений с оппонентом (и это важнее, чем отстаивание занятой в конфликте позиции)?

- 1) жесткий стиль
- 2) мягкий стиль

- 3)торговый стиль
- 4)деловой стиль

21. Что лежит в основе общения, как психологического механизма передачи информации?

- 1) обмен и передача информации
- 2) формирование отношений между общающимися
- 3)изменение мотивации поведения общающихся
- 4)формирование интересов

22. Какими средствами определяется вербальная коммуникация?

- 1) техническими средствами
- 2) умениями передать события
- 3)речевыми средствами
- 4)жестикуляция

23. Чем характеризуется экспрессивное общение?

- 1) четкой аргументацией
- 2) высокой степенью сравнения
- 3)высокой проекцией чувств и эмоций
- 4)спокойствием
- 5)хладнокровным поведением

24. Что является основной задачей деловой коммуникации?

- 1) рефлексивное восприятие
- 2) деловое взаимодействие
- 3)эмоциональное общение
- 4)интимное общение
- 5)дружеское общение

25. Чем характеризуется демократический стиль коммуникации?

- 1) поддержку инициативы общающихся
- 2) наличие позиции посредника
- 3)пресечение критики
- 4)агрессией

26. Что предполагает адекватное отношение к партнеру в коммуникативном процессе?

- 1) осуждение слабостей, которые мешают общению
- 2) учет особенностей партнера
- 3) допущение некоторых отклонений от норм поведения
- 4)обвинение партнера

27. По какому признаку определяется конфликтная коммуникация?

- 1) наличие противоречий сторон
- 2) наличие совместного интереса сторон
- 3) наличие обоюдного желания разобраться
- 4)наличие согласия сторон

28. Что является главной целью переговоров?

- 1) принятие совместных решений
- 2) определение истины
- 3) разрешение противоречий
- 4) определение интересов

29. При каком условии переговоры считаются завершенными?

- 1) основные вопросы сторон решены
- 2) достигнуто детальное обсуждение поставленных вопросов
- 3) достигнуты поставленные общие цели
- 4) достигнуты поставленные индивидуальные цели

30. Особым типом конфликта, целью которого является получение выгоды, прибыли или доступа к дефицитным благам называется:

- 1) конфронтация
- 2) соперничество
- 3) конкуренция
- 4) сотрудничество

б) Как можно урегулировать конфликты согласно конфликтологическим мыслям?

в) Кейс-задача – **задания для решения кейс-задачи:** «Проанализируйте ситуацию. Определите какие (ую) проблемы (у) необходимо решить в данной ситуации. Какие формы и методы разработки и принятия решений по данной ситуации Вы могли бы порекомендовать?».

Предпримите попытку согласно психологии переговоров и правилам ведения переговоров урегулировать и разрешить конфликт между друзьями, коллегами, супругами, парнем и девушкой.

Тема 17. Динамика и правила проведения в переговорном процессе

1. Вопросы для обсуждения

Психологическая сущность переговоров и типы переговоров. Психологическая сущность переговоров. Психологическая сущность переговоров. В современной психологии управления само понятие «переговоры» используется в двух смыслах: широком и узком. Что такое переговоры в широком смысле слова? Это любой обмен информацией с целью принять общее решение. Каждый день супруги, семьи, соседи, начальники, продавцы, организации и даже государства оказываются перед проблемой, как сказать друг другу «нет», не прибегая при этом к войне. Этика переговоров.

Понятийный аппарат психологии переговоров. Переговоры (в широком смысле) – субъект обменивается мнениям с другим человеком, с целью изменения взаимоотношений, возможности прихода к общему мнению и согласию, по возникшему вопросу. Переговоры (в узком смысле) – тип межличностного взаимодействия сторон, цель которого организация сотрудничества или разрешения конфликта, оформленные документально. Деловые переговоры – это форма общения между партнерами, которые пытаются совместно решить проблему, рассматривая интересы обеих сторон. Цель – заключить договор, сделку, контракт. Процедура деловых переговоров называется переговорным процессом. Он является главным элементом в деловых отношениях. Переговорный процесс состоит из таких компонентов как:

- поиск согласия между сторонами;
- сохранение интересов сотрудничества;
- сохранение личных интересов партнера.

Но переговоры не гарантируют 100% результаты. Они также могут закончиться не согласием сторон. Чтобы переговоры были успешными необходимо иметь:

- профессиональную подготовку;
- наличие опыта;
- теоретическое знание о ведении переговоров (изучение технологии и психологии).

Типология переговоров. Как показывает практика, такие споры возникают в результате применения стратегий «жесткое доминирование» и «мягкая уступчивость». Сторонники первого подхода стараются добиться своего невзирая ни на что, настаивают на своем до по-

следнего, требуют от партнера соглашения в свою пользу. Сторонники второго метода всеми силами стараются добиться соглашения, идут на уступки, принимают потери, с доверием относятся к партнерам, желают достичь компромиссного решения.

Наиболее результативны «принципиальные переговоры», которые направлены на сотрудничество и соглашение. Необходимо соблюдать положительный, дружеский настрой к собеседникам. Не настаивайте жестко на своей позиции, сконцентрируйтесь на интересах. Старайтесь обсуждать только варианты выгодные для обеих сторон. Деловые переговоры – неотъемлемая часть бизнеса. И порой, будущее компании зависит от исхода беседы. Выбрав правильный метод ведения переговоров, вы сможете достичь соглашения в свою пользу.

Непосредственные и опосредованные переговоры.

1. Ситуации, когда необходимы опосредованные переговоры. Цели и функции опосредованных переговоров.

2. Условия проведения опосредованных переговоров. Задачи посредника. Личностные качества посредника.

3. Виды посредничества. Дизъюнктивное посредничество. Конъюнктивное посредничество. Смешанный вариант посредничества.

Переговоры представляют широкий аспект общения, охватывающий многие сферы деятельности индивида. Как метод решения конфликтов переговоры представляют собой набор тактических приемов, направленных на поиск взаимоприемлемых решений для конфликтующих сторон.

Для того чтобы переговоры стали возможными, необходимо выполнение определенных условий: существование взаимозависимости сторон, участвующих в конфликту; отсутствие значительного различия в возможностях (силе) субъектов конфликта; соответствие стадии развития конфликта возможностям переговоров; участие в переговорах сторон, которые реально могут принимать решения в сложившейся ситуации.

Каждый конфликт в своем развитии проходит несколько этапов. На некоторых из них переговоры могут быть не приняты, так как еще рано, а на других будет уже поздно их начинать, и тогда возможны только ответные агрессивные действия.

Считается, что переговоры целесообразно вести только с теми силами, которые имеют власть в сложившейся ситуации и могут повлиять на исход события. Можно выделить несколько групп, чьи интересы затрагиваются в конфликте. Первичные группы – затронуты их личные интересы, они сами участвуют в конфликте, но не всегда от этих групп зависит возможность успешного ведения переговоров. Вторичные группы – затронуты их интересы, но эти силы не стремятся к открытому проявлению своей заинтересованности, их действия скрыты до определенного времени. Могут существовать еще и третьи силы, также заинтересованные в конфликте, но еще более скрытые.

Правильно организованные переговоры проходят последовательно несколько стадий: подготовка к началу переговоров (до открытия переговоров); предварительный выбор позиции (первоначальные заявления участников об их позиции в данных переговорах); поиск взаимоприемлемого решения (психологическая борьба, установление реальной позиции оппонентов); завершение (выход из возникшего кризиса или переговорного тупика).

Для снижения интенсивности и разрешения конфликтов могут быть использованы методы, связанные: с усилением административного давления (давления власти) на конфликтующих со стороны высшего руководства; с изменением порядка расходования или перераспределением ресурсов; с изменением в технологиях производства или декомпозиции (разделении) технологий и их распределении между структурными подразделениями; с изменением структуры организации с последующим перераспределением функций (в том числе объединением или разделением подразделений на части); с введением специального интеграционного звена: общий руководитель, куратор и т.п.

Управляющий в состоянии существенно повысить шансы совместного разрешения конфликтов, если при обсуждении конфликтов своим поведением он дает понять, что он счи-

тает конструктивные конфликты нормальным явлением и, участвуя в их решении, выступает не в качестве доминирующей силы, а на равных со всеми основаниях.

Правила ведения переговоров. Выявление исследовательских методов науки о переговорах, психология ведения переговоров, позволяющих дать следующие рекомендации: В ходе высказывания собеседника проявляйте интерес и переспрашивайте, так собеседник не заметит, как вы внедрите свою мысль в голову партнера. Вам самим может показаться, что он упустил сказанное вами, но эта идея поселилась в его подсознании. Этот способ поможет вам в продвижении ваших целей. Позвольте сначала высказаться собеседнику и только потом предлагайте свои варианты. Важные идеи излагайте в начале и в конце беседы, это самые выгодные моменты. Обязательно удерживайте визуальный контакт, займите то же положение, что и собеседник, соблюдайте громкость, темп и тембр голоса. Громкую речь собеседник может воспринять как навязывания своего мнения. Следите за своей осанкой, ваша поза демонстрирует отношение к собеседнику. Если тело и мышцы расслаблены, человек чувствует себя свободнее, его голос звучит увереннее. Следите за своими жестами и мимикой. Наличие большого количества жестов создает ощущение излишней суеты и неуверенности. Если вы заметили, что собеседник увлекся каким-то предметом: ручкой, ложкой, телефоном, значит, вы его утомили и ваша речь ему неинтересна. Очень важно правильно пожать руку при встрече. Рукопожатие не должно быть слабым, но и не слишком сдавливающим.

Психологическая сущность переговоров и типы переговоров.

Психологическая сущность переговоров.

Психологическая сущность переговоров.

В современной психологии управления само понятие «переговоры» используется в двух смыслах: широком и узком.

Что такое переговоры в широком смысле слова?

Любой обмен информацией с целью принять общее решение.

Этика переговоров: каждый день супруги, семьи, соседи, начальники, продавцы, организации и даже государства оказываются перед проблемой, как сказать друг другу «нет», не прибегая при этом к войне.

Понятийный аппарат психологии переговоров:

Переговоры (в широком смысле) – субъект обменивается мнениям с другим человеком, с целью изменения взаимоотношений, возможности прихода к общему мнению и согласию, по возникшему вопросу. Переговоры (в узком смысле) – тип межличностного взаимодействия сторон, цель которого организация сотрудничества или разрешения конфликта, оформленные документально. Деловые переговоры – это форма общения между партнерами, которые пытаются совместно решить проблему, рассматривая интересы обеих сторон. Цель – заключить договор, сделку, контракт.

Процедура деловых переговоров называется переговорным процессом. Он является главным элементом в деловых отношениях. Переговорный процесс состоит из таких компонентов как:

- поиск согласия между сторонами;
- сохранение интересов сотрудничества;
- сохранение личных интересов партнера.

Но переговоры не гарантируют 100% результаты. Они также могут закончиться не согласием сторон. Чтобы переговоры были успешными необходимо иметь:

- профессиональную подготовку;
- наличие опыта;
- теоретическое знание о ведении переговоров (изучение технологии и психологии).

Типология переговоров:

Как показывает практика, такие споры возникают в результате применения стратегий «жесткое доминирование» и «мягкая уступчивость».

Сторонники первого подхода стараются добиться своего невзирая ни на что, настаи-

вают на своем до последнего, требуют от партнера соглашения в свою пользу.

Сторонники второго метода всеми силами стараются добиться соглашения, идут на уступки, принимают потери, с доверием относятся к партнерам, желают достичь компромиссного решения.

Наиболее результативны «принципиальные переговоры», которые направлены на сотрудничество и соглашение.

Необходимо соблюдать положительный, дружеский настрой к собеседникам.

Не настаивайте жестко на своей позиции, сконцентрируйтесь на интересах.

Старайтесь обсуждать только варианты выгодные для обеих сторон.

Деловые переговоры – неотъемлемая часть бизнеса.

Когда будущее компании зависит от исхода беседы.

Выбрав правильный метод ведения переговоров

Что значит достичь соглашения в свою пользу?

Непосредственные и опосредованные переговоры:

1. Ситуации, когда необходимы опосредованные переговоры. Цели и функции опосредованных переговоров.
2. Условия проведения опосредованных переговоров. Задачи посредника. Личностные качества посредника.
3. Виды посредничества. Дизъюнктивное посредничество. Конъюнктивное посредничество. Смешанный вариант посредничества.

Динамика переговоров и методы их исследования.

Структура и динамика переговоров в *переговорах продаж*.

1. Переговоры продаж: понятие, особенности, уровни представительства на переговорах.
2. Психологические особенности взаимодействия с партнером на переговорах продаж и приемы эффективного переговорного процесса.

Переговоры с террористами – это вид деятельности, востребованной правоохранительной практикой.

Сотрудникам подразделений по борьбе с организованной преступностью и терроризмом приходится выполнять ряд задач (предупреждение и пресечение терактов), когда важно добиваться поставленной цели за счет средств речи без применения силы.

Главная задача переговоров с точки зрения психологии заключается в убеждении партнера принять выгодное для вас предложение.

При этом используя только вежливые и тактичные фразы, не угнетая личность собеседника.

Что значит, что ни в коем случае не нужно думать только о своей выгоде, иначе вы рискуете попасть в ряды неинтересных партнеров.

Структура и динамика переговоров.

1. Понятие о структуре и динамике переговоров. Различные подходы к выделению этапов переговоров – проанализировать и сравнить 2 различных модели (этапов) переговорного процесса (укажите источники, из которых взяты рассматриваемые этапы).

2. Развернутая характеристика стадий переговорного процесса по классической схеме – дайте подробную характеристику стадии; выступление постройте в формате мастер-класса (т.е. научите правильно выполнять всё, что необходимо сделать на характеризуемой стадии):

- 2.1. Подготовка к переговорам.
- 2.2. Начало беседы, вход в контакт.
- 2.3. Передача информации.
- 2.4. Убеждение и аргументирование. Психологическое влияние на партнеров в переговорах.
- 2.5. Нейтрализация возражений.
- 2.6. Поиск компромисса.
- 2.7. Принятие решений и подведение итогов.
- 2.8. Оценка результатов переговоров. Показатели успешности завершившихся переговоров.

1. Особенности конфликтного взаимодействия. Понятие манипуляции. Природа манипуляции.
2. Психологические механизмы манипулятивного воздействия на переговорах.
3. Распознавание манипуляции.
4. Противостояние манипулятивному воздействию.
5. Обман как психологический феномен коммерческих переговоров. Показатели неискренности человека, наблюдаемые в процессе делового общения. Идентификация обмана в переговорном процессе.

6. Манипуляция в переговорном процессе

Правила ведения переговоров

Выявление исследовательских методов науки о переговорах, психология ведения переговоров, позволяющих дать следующие рекомендации:

- В ходе высказывания собеседника проявляйте интерес и переспрашивайте, так собеседник не заметит, как вы внедрите свою мысль в голову партнера. Вам самим может показаться, что он упустил сказанное вами, но эта идея поселилась в его подсознании. Этот способ поможет вам в продвижении ваших целей.
- Позвольте сначала высказаться собеседнику и только потом предлагайте свои варианты.
- Важные идеи излагайте в начале и в конце беседы, это самые выгодные моменты.
- Обязательно удерживайте визуальный контакт, займите то же положение, что и собеседник, соблюдайте громкость, темп и тембр голоса. Громкую речь собеседник может воспринять как навязывания своего мнения.
- Следите за своей осанкой, ваша поза демонстрирует отношение к собеседнику. Если тело и мышцы расслаблены, человек чувствует себя свободнее, его голос звучит увереннее.
- Следите за своими жестами и мимикой. Наличие большого количества жестов создает ощущение излишней суеты и неуверенности. Если вы заметили, что собеседник увлекся каким-то предметом: ручкой, ложкой, телефоном, значит вы его утомили и ваша речь ему неинтересна.

2. Практическое задание:

Креативное авторское письмо по теме раздела.

Обучение через преподавание и активное слушание.

Проведение психодиагностического обследования по изучаемой теме с последующим анализом результатов

Выполните методику «Диагностика доброжелательности» (по шкале Кэмпбелла).

Выполните методику «Друг-советчик 1» (Е.К. Веселовой).

Обработайте результаты, сделайте вывод о доброжелательности и нравственности выборов испытуемого как ведущего переговоры.

Разработайте рекомендации по развитию доброжелательности и нравственности выборов испытуемого как ведущего переговоры.

Проведение психодиагностического обследования по изучаемой теме с последующим анализом результатов

а) Выполните методику «Друг-советчик 2» (Е.К. Веселовой).

б) Обработайте результаты, сделайте вывод о нравственности выборов испытуемого как ведущего переговоры.

в) Разработайте рекомендации по развитию нравственности выборов испытуемого как ведущего переговоры.

2) Психологическая групповая дискуссия как метод психологического тренинга.

Дискуссионная тема для проведения дискуссии:

а) Конфликтная ситуация и психология переговоров».

б) «Специалист по ведению переговоров».

в) «Динамика и правила проведения в переговорном процессе».

Ролевая игра: тема «Типы людей» (проблема – изучить типы людей). Концепция – углубление и расширение, систематизация знаний об возможных особенностях медиаторов. Роли – манипуляторы. Ожидаемый результат по игре – ознакомиться с внутренним миром манипулятора и предложить выход из манипулятивной стратегии взаимодействия каждого из них.

а) Дайте рекомендации по взаимодействию с такими типами людей как:

Диктатор – преувеличивает свою силу, он доминирует, приказывает и цитирует авторитеты – делает все, чтобы управлять своими, жертвами. Разновидности: Настоятельница, Начальник, Босс.

Тряпка – обычная жертва Диктатора и его прямая противоположность. Тряпка развивает большое мастерство во взаимодействии с Диктатором. Он преувеличивает свою чувствительность. При этом характерные приемы: забывать, не слышать, пассивно молчать. Разновидности: Мнительный, Глупый, Хамелеон, Конформист, Смущающийся, Отступающий.

Калькулятор – преувеличение необходимости все и всех контролировать. Он обманывает, увильчивает, лжет, старается, с одной стороны, перехитрить, с другой – перепроверить других. Разновидности: Делец, Аферист, Игрок, Шантажист.

Прилипала – полярная противоположность Калькулятору. Из всех сил преувеличивает свою зависимость. Это личность, которая жаждет быть предметом забот. Позволяет и исподволь заставляет делать за него его работу. Разновидности: Паразит, Нытик, Вечный ребенок, Ипохондрик, Иждивенец, Беспомощный, Человек с девизом: «Ах, жизнь не удалась, и поэтому...».

Хулиган – преувеличивает свою агрессивность, жестокость, недоброжелательность. Управляет с помощью угроз разного рода. Разновидности: Оскорбитель, Ненавистник, Угрожающий, Сварливая Баба («Пила»).

Славный парень – преувеличивает свою любовь, заботливость, внимательность. Он убивает добротой. Разновидности: Угодливый, Добродетельный Моралист, Человек организации.

Судья – преувеличивает свою критичность. Он никому не верит, полон обвинений, негодования, с трудом прощает. Разновидности: Всезнающий, Обвинитель, Обличитель, Собиратель улик, Позорящий, Оценщик, Мститель.

Защитник – противоположность судье. Чрезмерно подчеркивает свою поддержку и снисходительность к ошибке. Он портит всех, сочувствуя сверх всякой меры, и отказывается позволить тем, кого защищает, встать на собственные ноги, и вырасти самостоятельным. Вместо того, чтобы заняться собственными делами, он заботится о нуждах других. Разновидности: Наседка с цыплятами, Утешитель, Покровитель, Мученик, Помощник, Самоотверженный.

б) Для этого сначала выполните упражнения в парах, выполняющих соответственно 1 и 2, 3 и 4, 5 и 6, 7 и 8 роли. Дайте рекомендации по взаимодействию с такими типами людьми.

1) Проведение психодиагностического обследования по изучаемой теме с последующим анализом результатов

а) Выполните методику «Друг-советчик 2» (Е.К. Веселовой).

б) Обработайте результаты, сделайте вывод о нравственности выборов испытуемого как ведущего переговоры.

в) Разработайте рекомендации по развитию нравственности выборов испытуемого как ведущего переговоры.

2) Психологическая групповая дискуссия как метод психологического тренинга. Дискуссионная тема для проведения дискуссии: «Психология ведения переговоров во внутриличностных и социальных конфликтах».

Разбор кейс-задач; Ролевая игра

Задания для решения кейс-задачи:

Допускаемые работником ошибки в профессиональной деятельности:

о ошибки, связанные с неправильным заключением работника о сути проблемы

коллеги, клиента;

- неправильные рекомендации, предоставляемые работником клиенту;
- неверные действия клиента по реализации рекомендаций, полученных от работника;
- ошибки, обусловленные неточной интерпретацией работником информации, полученной от начальника, коллеги, клиента;
- ошибки в интерпретации запроса клиента, вызванные неполнотой информации, полученной от клиента;
- ошибки интерпретации запроса клиента по причине склонности работника делать преждевременные выводы;
- ошибки в интерпретации запроса клиента по причине недостаточного опыта практической работы у работника;
- ошибки в интерпретации запроса клиента по причине предвзятого, субъективного отношения работника к клиенту;
- ошибки односторонности рекомендаций, предлагаемых работником клиенту;
- ошибки, обусловленные предоставлением клиенту практически не выполнимых рекомендаций;
- ошибки непонимания клиентом предлагаемых ему рекомендаций;
- ошибки, обусловленные объективной невозможностью клиентом выполнить полученные им практические рекомендации.

Проведение психодиагностического обследования по изучаемой теме с последующим анализом результатов

а) Выполните методику «Друг-советчик 2» (Е.К. Веселовой).

б) Обработайте результаты, сделайте вывод о нравственности выборов испытуемого как ведущего переговоры.

в) Разработайте рекомендации по развитию нравственности выборов испытуемого как ведущего переговоры.

2) **Ролевая игра:** тема «Визуализация кейс-задачи» (проблема – работа с профессиональными ошибками). Концепция – углубление и расширение, систематизация знаний о возможных профессиональных ошибках организационных психологов. Роли – психолога и клиента. Ожидаемый результат по игре – приобрести предостережения к профессиональной деятельности психолога в организации.

3) Покажите, как провести профилактическую работу профессиональную ошибок.

Задания для решения кейс-задачи: «Проанализируйте ситуацию. Определите какие(ую) проблемы(у) необходимо решить в данной ситуации. Какие формы и методы разработки и принятия решений по данной ситуации Вы могли бы порекомендовать?».

- использование имени клиента в ходе интервью;
- принятие профессиональных ограничений;
- освоение профессиональной позиции и этики;
- рефлексия на содержание профессиональной деятельности;
- использование простого четкого языка;
- организация профориентационного пространства;
- контроль за соответствием задаче клиента;
- безоценочное общение, владение предметом интервью, следование предмету;
- следование цели интервью – выяснение мнения, проблемы, внутренней картины болезни в логике индивидуальной судьбы человека, самоконтроля за профессиональным развитием.

Подведение итогов выполнения практически значимого учебного **проекта** по дисциплине. Учебный практически значимый проект в **презентации** «Технологии разрешения конфликтами» Необходимо осветить (15-25 слайдов):

16. Конфликт, инициатор конфликта, инцидент, модель конфликта, конфликтная ситуация.

17. Конфликтное взаимодействие, анализ конфликтной ситуации

18. Основные причины конфликта (причины конфликтов)
19. Динамика конфликта, этапы протекания конфликтов, управление конфликтом
20. Разрешение конфликта, этапы разрешения конфликтов
21. Стадии конфликта, барьеры при разрешении конфликтов
22. Методы разрешения конфликтов (организационных...)
23. Способы разрешения конфликтов (внутриличностных...)
24. Стратегии разрешения (межличностных...) конфликтов
25. Процесс разрешения конфликта, пути разрешения конфликтов
26. Методы управления конфликтами, методы разрешения конфликтов
27. Завершение конфликтов, формы завершения конфликтов
28. Способы и приемы профилактики конфликтов
29. Ступени конфликтов, уели разрешения конфликтов, урегулирование конфликтов
Типы конфликтных ситуаций по критерию психологической дистанции конфликтующих (применительно к системе образования):
 - 4) учитель – ученик, учитель – родитель, администрация – учитель, родитель – ребенок, родитель – администрация
 - 5) ученик – ученик, родитель – родитель, учитель – учитель.

Тема 18. Развитие навыков конструктивного разрешения конфликтов в переговорном процессе

1. Вопросы для обсуждения

Динамика переговоров и методы их исследования. Структура и динамика переговоров. Структура и динамика переговоров в *переговорах продаж*.

1. Переговоры продаж: понятие, особенности, уровни представительства на переговорах. 2. Психологические особенности взаимодействия с партнером на переговорах продаж и приемы эффективного переговорного процесса.

Переговоры с террористами – это вид деятельности, востребованной правоохранительной практикой. Сотрудникам подразделений по борьбе с организованной преступностью и терроризмом приходится выполнять ряд задач (предупреждение и пресечение терактов), когда важно добиваться поставленной цели за счет средств речи без применения силы. Главная задача переговоров с точки зрения психологии заключается в убеждении партнера принять выгодное для вас предложение. При этом используя только вежливые и тактичные фразы, не угнетая личность собеседника. Но ни в коем случае не нужно думать только о своей выгоде, иначе вы рискуете попасть в ряды неинтересных партнеров.

Структура и динамика переговоров. 1. Понятие о структуре и динамике переговоров. Различные подходы к выделению этапов переговоров – проанализировать и сравнить 2 различных модели (этапов) переговорного процесса (укажите источники, из которых взяты рассматриваемые этапы).

Характеристика стадий переговорного процесса по классической схеме – дайте подробную характеристику стадии; выступление постройте в формате мастер-класса (т.е. научите правильно выполнять всё, что необходимо сделать на характеризуемой стадии): Подготовка к переговорам. Начало беседы, вход в контакт. Передача информации. Убеждение и аргументирование.

Психологическое влияние на партнеров в переговорах. Нейтрализация возражений. Поиск компромисса. Принятие решений и подведение итогов. Оценка результатов переговоров. Показатели успешности завершившихся переговоров.

Особенности конфликтного взаимодействия: Понятие манипуляции и природа манипуляции. Психологические механизмы манипулятивного воздействия на переговорах. Распознавание манипуляции. Противостояние манипулятивному воздействию. Обман как психологический феномен коммерческих переговоров. Показатели неискренности человека,

наблюдаемые в процессе делового общения. Идентификация обмана в переговорном процессе. Манипуляция в переговорном процессе.

2. Практическое задание:

Обучение через преподавание и активное слушание.

Дизайн инструкции разрешения проблемы.

Правила обращения с конфликтами:

Помимо общих принципов управления конфликтами, существует целый ряд более

Частных правил и рекомендаций по урегулированию или разрешению конфликтов.

Эти нередко тесно связанные друг с другом правила обращения с конфликтами таковы:

Рационализация конфликта, снижение его эмоциональной окраски. Иррациональность, неосмысленность поведения всегда затрудняет решение конфликта;

Концентрация внимания не на заявленных позициях (требованиях), а на реальных интересах оппонента. Очень часто официальные заявления сторон лишь камуфлируют их подлинные интересы;

Расширение коммуникаций между сторонами с целью получения достоверной информации и укрепления доверия;

Сегментация, дробление предмета конфликта на многие составляющие. Это позволяет увидеть в позициях сторон точки соприкосновения и найти вопросы, по которым возможны согласие, компромиссы или сотрудничество;

Проведение различия между участником и предметом конфликта. Соперничество по определенным вопросам не должно перерастать в личную вражду и оскорбления;

Относительность соперничества. Противоположную сторону нельзя рассматривать как врага в последней инстанции. Конфликт практически никогда не охватывает весь спектр интересов сторон. У оппонентов есть и общие черты, а часто и общие интересы. Именно на них следует опираться в достижении взаимопонимания и сотрудничества;

Ограничение сферы соперничества. Нельзя затрагивать основные цели и ценности оппонента, допускать расширение областей спора;

Сложный, многосоставный характер соперничающих сторон. Если в конфликте с каждой стороны участвуют более одного человека, то их позиции очень редко полностью совпадают. Дифференцированно подходя к оппоненту, можно ослабить его позицию, найти людей, готовых к сотрудничеству;

Временное (стадийное) ограничение конфликта. Чем раньше остановить процесс развертывания конфликта, тем легче его разрешить, и наоборот, чем дальше зашел конфликт в своем проявлении, тем труднее и дороже его урегулирование;

Расширение временного горизонта конфликта. Как следует из теории игр, наиболее опасные игры характеризуются их узким временным горизонтом. Определение длительной перспективы полного разрешения конфликта, как правило, облегчает его разрешение. Данное правило нашло свое отражение в мудрости героя восточных сказок Ходжи Насреддина, который под угрозой снятия головы пообещал падишаху научить говорить осла за тридцать лет, вполне резонно рассуждая при этом: «За тридцать лет либо осел сдохнет, либо падишах умрет, либо умру я». Достаточно часто по прошествии определенного времени главные причины конфликта либо отпадают, либо утрачивают свою значимость;

Стремление к окончательному решению конфликта менее желательно, чем к мелиоративному (предполагающему постепенное улучшение ситуации) решению его. Это означает, что в большинстве случаев (хотя и не всегда) нельзя действовать по принципу «либо все, либо ничего». При мелиоративном подходе решение конфликта оценивается с точки зрения того, лучше оно или хуже по сравнению с предшествующим состоянием или другими альтернативами;

Конфликты решаются с помощью перемен, а не путем замораживания существующего состояния. При консервации ситуации весьма вероятно, что через некоторое время конфликт вспыхнет снова;

Нежелательность односторонних уступок, ибо сделавшая уступки сторона, как прави-

ло, чувствует себя ущемленной и обиженной, что подрывает прочность соглашения;

При разрешении конфликта важно уважать достоинство проигрывающей стороны или даже дать ей возможность выиграть в престиже в глазах ее сторонников и окружающих. Нельзя загонять противника в угол. Это может вызвать внезапный всплеск его агрессивности, переход конфликта в новую, более опасную плоскость с использованием более разрушительных методов и средств;

Решение конфликта должно быть легитимировано культурой, т.е. опираться на ценности, признаваемые всеми сторонами и окружающими. В таком случае будет меньше взаимных обид, и решение будет гораздо прочнее;

Ориентация на многопричинность конфликта и использование разнообразных средств. Данное правило исходит из того, что в основе конфликта часто лежат несколько причин. Но даже если имеется лишь одна причина, то средства ее устранения могут быть разнообразны. Ориентация на многопричинность

Конфликта и разнообразие инструментов его разрешения полезна еще и потому, что она, нацеливая на поиск многих причин и средств, уменьшает вероятность ошибки;

Предпочтительность ставки на сотрудничество между взаимозависимыми сторонами ставке на временный выигрыш. Временная победа непрочна и вскоре может обернуться возобновлением борьбы или даже поражением. Устанавливающееся же в ходе сотрудничества доверие – ценный потенциал будущего взаимовыгодного взаимодействия сторон;

Ограничение числа участников урегулирования конфликта представителями (лидерами) соперничающих сторон. Опора исключительно на институт большинства затрудняет нахождение взаимоприемлемых решений и в конечном счете способствует не решению, а обострению конфликтов;

Определение круга возможных альтернатив, допустимых уступок до принятия совместного решения. Без этого каждой из сторон трудно найти компромиссное решение на переговорах;

Определение на ранних стадиях конфликта, а лучше до его возникновения, цены победы и поражения. В глубоких и затяжных конфликтах обычно проигрывают не только побежденные, но и формальные победители, так как цена победы бывает слишком высока. Очень часто трезвый анализ связанных с противоборством затрат сил и ресурсов помогает предотвратить конфликт или остановить его на ранних стадиях.

Рекомендации из дисциплины «методы разрешения конфликтов»:

Оценивать конфликт по целесообразности в нём участия.

Если конфликт наступает, то взять на себя ответственность по его решению.

Проанализировать причины создания конфликта.

Учимся быть не взбалмошными, понимать, что у каждого свои личные интересы, определять противостояние в людях, учиться видеть в других людях не различия, а сходства, учимся понимать людей и их проблемы, то есть сочувствию.

Причиной конфликта является обреченность, отдаленность людей.

Применение эффективных МЕТОДОВ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ позволит Вам не терять время своей жизни зря, продуктивнее выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития. Вы научитесь:

принимать возможность конфликтных ситуаций;

- оценивать конфликтные ситуации по критерию уместности в них участия;
- понимать в конфликте свои интересы и интересы другого человека;
- осознанно не отвечать злом на зло, чтобы не допускать большего масштаба конфликта;
- в конфликте ориентироваться не на самооценку, а на поддержание межличностных отношений;
- разрешать конфликты с помощью таких эффективных методов как компромисс и сотрудничество.

Это не только интересно и привлекательно, но и возможно

Вы приобретете умения и навыки:

- делать добро и быть доброжелательным, жить дружно;
- делать свою жизнь гармоничнее и лучше;
- сочувствовать и помогать людям в конфликтных ситуациях;
- разрешать сложные конфликты;
- анализировать свой вклад в конфликтных ситуациях и меняться к лучшему;
- понимать людей не только с материальной, но и с духовно-психологической точки зрения.
- *Это не только интересно и привлекательно, но и возможно. Это труднее, чем Вам хочется, но легче, чем Вы думаете*

Контрольная работа № 6

Переговорный процесс как способ разрешения конфликтов

Виды и функции переговоров

Динамика и правила проведения в переговорном процессе

Развитие навыков конструктивного разрешения конфликтов в переговорном процессе

Перечень вопросов и заданий, выносимых на зачёт

1. Конфликт и становление конфликтологии
2. Определение конфликта
3. Причины конфликтов
4. Виды конфликтов
5. Конфликты по критерию результативности конфликты
6. Конфликт и самооценка
7. Конфликт и межличностные отношения
8. Функции конфликтов
9. Структура конфликтной ситуации
10. Динамика конфликта
11. Эмоции в разрешении конфликта
12. Потребности в разрешении конфликта
13. Убеждения в разрешении конфликта
14. Мировоззрение в разрешении конфликта
15. Основные стадии развития конфликта
16. Этапы развития конфликта
17. Разрешение конфликта как форма завершения конфликта
18. Типы методов разрешения конфликтов
19. Группы методов разрешения конфликтов
20. Профилактические стратегические методы разрешения конфликтов
21. **Тактические методы разрешения конфликтов**
22. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях по К. Томасу
23. Избегание как стратегии поведения в конфликтных ситуациях
24. Приспособление как стратегии поведения в конфликтных ситуациях
25. Соперничество как стратегии поведения в конфликтных ситуациях
26. Компромисс как эффективная тактика поведения в конфликтных ситуациях
27. Сотрудничество как самая эффективная тактика поведения в конфликтных ситуациях
28. Правила разрешения конфликта
29. Правила разрешения конфликта через решение проблемы
30. Типичные ошибки при разрешении конфликтов
31. Предупреждение конфликтов
32. Профилактика конфликтов

33. Управление конфликтами
34. Коммуникация в конфликте и его разрешении
35. Способы разрешения конфликтов
36. Компромисс в переговорах
37. Посредничество как способ разрешения конфликтов
38. Арбитраж как способ разрешения конфликтов
39. Применение силы власти разрешении конфликтов
40. Применение закона в разрешении конфликтов
41. Нравственность в разрешении конфликтов
42. Мораль в разрешении конфликтов
43. Гуманизм в разрешении конфликтов
44. Доброжелательность в разрешении конфликтов
45. Переговорный процесс как способ разрешения конфликтов
46. Виды переговоров
47. Функции переговоров
48. Динамика переговоров
49. Правила проведения в переговорном процессе
50. Правила обращения с конфликтами
51. Развитие навыков конструктивного разрешения конфликтов в переговорном процессе
52. Способы поведения в разрешении конфликтов
53. Избегание или уход от конфликта
54. Соперничество или силовой метод
55. Приспособление или метод односторонних уступок
56. Компромисс или взаимные уступки
57. Сотрудничество или достижение взаимовыгодного решения
58. Развитие навыков конструктивного разрешения конфликтов
59. Развитие навыков конструктивного разрешения конфликтов в переговорном процессе
60. Анализ своего вклада в конфликтную ситуацию

Таблица 9 – Примеры оценочных средств с ключами правильных ответов

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
УК-6. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни				
1.	Задание закрытого типа	Время – это: а) процессов, изменения и развития; б) одна из координат единого пространства-времени, представления о котором развиваются в теории относительности; в) в философии – это необратимое течение (протекающее лишь в одном направлении – из прошлого, через настоящее в будущее); г) все ответы верны.	г)	1
2.		Саморазвитие: а) включает в себя самовоспитание, наличие и укрепление силы воли, контроль над своими желаниями и эмоциями, трезвую самооценку и самодисциплину.	г)	1

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
		плину; б) его основы самообразование, самовоспитание, самоорганизация; в) его синоним – самосовершенствование; г) все ответы верны.		
3.		Траектория развития – это: а) устойчивый набор последовательных этапов развития; б) линия в пространстве, являющаяся множеством геометрических точек, где можно найти материальную точку, в физической задаче; в) тип движения и изменения в природе и обществе, связанный с переходом от одного качества, состояния к другому, от старого к новому; г) совокупность изменений, в результате которых увеличивается спектр или интенсивность любых качеств.	а)	1
4.		Принцип – это: а) основа, начало, первоначало; б) постулат на основе которого создают научные теории и законы, юридические документы; в) утверждение, на основе которого создают научные теории и законы, юридические документы; г) убежденность в чем-либо, точка зрения на что-либо, норма или правило поведения; г) все ответы верны.	г)	1
5.		Образование – это: а) система воспитания личности; б) система обучения личности; в) совокупность приобретаемых знаний и умений, навыков, ценностных установок, функций, опыта деятельности и компетенций; г) все ответы вместе.	г)	2
6.	Задание открытого типа	Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни – значит знает ...?	Знает особенности принятия и реализации организационных решений; теоретико-методологические основы саморазвития, самореализации, использования творческого потенциала	5-8

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
			собственной деятельности; основные научные школы психологии и управления; деятельностный подход в исследовании личностного развития; технологию и методику самооценки; теоретические основы акмеологии, уровни анализа психических явлений.	
7.		Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни – значит умеет ...?	Умеет определять приоритеты профессиональной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки; разрабатывать, контролировать, оценивать и исследовать компоненты профессиональной деятельности; планировать самостоятельную деятельность в решении профессиональных задач.	5-8
8.		Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни – значит владеет ...?	Владеет навыками определения эффективного направления действий в области профессиональной деятельности; способами принятия решений на уровне собственной профессиональной деятельности; навыками планирования собственной профессиональной деятельности.	5-8
9.		Технология организации времени и повышения эффективности его использования	Управление временем, организация времени, тайм-менеджмент. Управление временем – это	10

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
			действие или процесс тренировки сознательного контроля над временем, потраченным на конкретные виды деятельности, при котором специально увеличиваются эффективность и продуктивность. Управление временем может помочь получить ряд навыков, инструментов и методов, используемых при выполнении конкретных задач, проектов и целей. Этот набор включает в себя широкий спектр деятельности, а именно: планирование, распределение, постановку целей, делегирование, анализ временных затрат, мониторинг, организацию, составление списков и расстановку приоритетов. Изначально управление приписывалось только бизнесу или трудовой деятельности, но со временем термин расширился, включив личную деятельность с таким же основанием. Система управления временем составляет сочетание процессов, инструментов, техник и методов. Обычно управление временем является необходимостью в развитии любого проекта, поскольку	

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
			определяет время завершения проекта и масштаб.	
10.		Сформулируйте основные принципы образования. На каких принципах основывается государственная политика в области образования	Государственная политика в области образования основывается на следующих принципах: гуманистический характер образования, приоритет общечеловеческих ценностей, жизни и здоровья человека, свободного развития личности. Воспитание гражданственности, трудолюбия, уважения к правам и свободам человека, любви к окружающей природе, Родине, семье; единство федерального культурного и образовательного пространства.	8

Полный комплект оценочных материалов по дисциплине (модулю) (фонд оценочных средств) хранится в электронном виде на кафедре, утверждающей рабочую программу дисциплины (модуля), и в Центре мониторинга и аудита качества обучения.

7.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов обучения по дисциплине (модулю)

Таблица 10 – Технологическая карта рейтинговых баллов по дисциплине (модулю)

№ п/п	Контролируемые мероприятия	Количество мероприятий / баллы	Максимальное количество баллов	Срок представления
Основной блок				
1.	<i>Ответ на занятия</i>	5 баллов	30	по расписанию
2.	<i>Выполнение практического задания</i>	5 баллов	30	по расписанию
3.	<i>Контрольная работа</i>	5 баллов	30	по расписанию
Всего			90	-
Блок бонусов				
4.	<i>Посещение занятий</i>	3 балла	3	по расписанию
5.	<i>Своевременное выполнение всех заданий</i>	4 балла	4	по расписанию
6.	<i>Ответы на дополнительные вопросы</i>	3 балла	3	по расписанию

№ п/п	Контролируемые мероприятия	Количество мероприятий / баллы	Максимальное количество баллов	Срок представления
	<i>сы</i>			
Всего			10	-

Таблица 11 – Система штрафов (для одного занятия)

Показатель	Балл
<i>Опоздание на занятие</i>	-2
<i>Нарушение учебной дисциплины</i>	-3
<i>Неготовность к занятию</i>	-3
<i>Пропуск занятия без уважительной причины</i>	-2

Таблица 12 – Шкала перевода рейтинговых баллов в итоговую оценку за семестр по дисциплине (модулю)

Сумма баллов	Оценка по 4-балльной шкале	
90–100	5 (отлично)	Зачтено
85–89	4 (хорошо)	
75–84		
70–74		
65–69	3 (удовлетворительно)	
60–64		
Ниже 60	2 (неудовлетворительно)	Не зачтено

При реализации дисциплины (модуля) в зависимости от уровня подготовленности обучающихся могут быть использованы иные формы, методы контроля и оценочные средства, исходя из конкретной ситуации.

8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

8.1. Основная литература

1. Борисова Е.В. Когнитивные образовательные технологии : учеб.-метод. пособ. / Е.В. Борисова [и др.]. – Астрахань : Астраханский ун-т, 2016. – 154 с. (Электронная библиотека «Астраханский государственный университет» на электронной платформе URL: <https://biblio.asu.edu.ru/?searchType=User&BasicSearchString=%D0%9A%D0%BE%D0%B3%D0%BD%D0%B8%D1%82%D0%B8%D0%B2%D0%BD%D1%8B%D0%B5+%D0%BE%D0%B1%D1%80%D0%B0%D0%B7%D0%BE%D0%B2%D0%B0%D1%82%D0%B5%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D1%8B%D0%B5+%D1%82%D0%B5%D1%85%D0%BD%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D0%B3%D0%B8%D0%B8+%&ViewMode=false&PckId=0&page=1> (ЭБС «БИБЛИОТЕХ»).
2. Гришина Н.В. Методы разрешения конфликтов / Н. В. Гришина. – СПб. : Издательство «Питер СПб», 2018. – 576с. (8 экз.).
3. Конфликты в образовании и социальной сфере: теоретические и прикладные аспекты : материалы 1-й Международной научно-практической конференции, 25–27 октября 2018 г. / отв. ред.: Д. А. Яковец, Н. Г. Брюхова. – Астрахань : Астраханский государственный университет, Издательский дом «Астраханский университет», 2018. – 345 с. (Электронная библиотека «Астраханский государственный университет»)

- собственной генерации на электронной платформе ООО «БИБЛИОТЕХ». URL: <https://biblio.asu.edu.ru/?searchType=User&BasicSearchString=%D0%BA%D0%BE%D0%BD%D1%84%D0%BB%D0%B8%D0%BA%D1%82%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D0%B3%D0%B8%D1%8F&ViewMode=false&PackId=0&page=1>(ЭБС «БИБЛИОТЕХ»).
4. Овсянникова Е.А., Конфликтология / Е.А. Овсянникова, А. А. Серебрякова – М. : ФЛИНТА, 2015. – 335 с. – ISBN 978-5-9765-2218-3 – Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. – URL : <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785976522183.html> (ЭБС «Консультант студента»).
 5. Самыгин С.И. Конфликтология: конспект лекций / С.И. Самыгин [и др.]; под ред. Самыгина. – Ростов н/Д: Феникс, 2018. – 220с. (10 экз.).
 6. Современный словарь по конфликтологии [Электронный ресурс] / науч. ред. В.А. Светлов – М. : ФЛИНТА, 2016. URL: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785976516120.html> (ЭБС «Консультант студента»).
 7. Цуранова С.П., Павлова И.М., Вашкевич А.С. Психология и этика деловых отношений. Практикум [Электронный ресурс]: учеб. пособие / С.П. Цуранова, И.М. Павлова, А.С. Вашкевич – Минск : РИПО, 2018. URL: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9789855037676.html> (ЭБС «Консультант студента»).

б) Дополнительная литература

1. Абрамова Г.С. Графика в психологическом консультировании [Электронный ресурс]: Учебное пособие для вузов и ссузов. / Абрамова Г.С. – М. : Прометей, 2018. URL: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785906879677.html> (ЭБС «Консультант студента»).
2. Абрамова Г.С. Психологическое консультирование. Теория и практика [Электронный ресурс]: Учебник для вузов и ссузов. / Абрамова Г.С. – М. : Прометей, 2018. URL: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785906879714.html> (ЭБС «Консультант студента»).
3. Абрамова Г.С. Психология развития и возрастная психология (издание исправленное и переработанное) [Электронный ресурс]: Учебник для вузов и ссузов. / Абрамова Г.С. – М. : Прометей, 2018. URL: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785906879684.html> (ЭБС «Консультант студента»).
4. Абрамова Г.С. Психология человеческой жизни [Электронный ресурс]: Учебное пособие для вузов и ссузов. / Абрамова Г.С. – М. : Прометей, 2018. URL: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785906879691.html> (ЭБС «Консультант студента»).
5. Абрамова Г.С. Практикум-хрестоматия по возрастной психологии [Электронный ресурс] / Абрамова Г.С. – М. : Прометей, 2018. URL: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785906879721.html> (ЭБС «Консультант студента»).
6. Абрамова Г.С. Практическая психология [Электронный ресурс]: Учебник для вузов и ссузов. / Абрамова Г.С. – М. : Прометей, 2018. URL: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785906879707.html> (ЭБС «Консультант студента»).
7. Абрамова Г.С. Психология только для студентов [Электронный ресурс]: Учебное пособие для вузов и ссузов / Абрамова Г.С. – М. : Прометей, 2018. URL: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785906879660.html> (ЭБС «Консультант студента»).
8. Бадагина Л.П. Основы общей психологии [Электронный ресурс] / Бадагина Л.П. – М. : ФЛИНТА, 2017. URL: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785976507050.html> (ЭБС «Консультант студента»).
9. Вайнштейн Л.А. Психология управления : учебное пособие / Л. А. Вайнштейн, И. В. Гулис. – Минск : Вышэйшая школа, 2018. – 383 с. – ISBN 978-985-06-2935-7. – Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. – URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9789850629357.html> (дата обращения: 26.07.2022).

10. Василенко И.А. Переговоры с восточными партнерами: модели, стратегии, социокультурные традиции [Электронный ресурс] / Василенко И.А. – М. : Международные отношения, 2016. URL: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785713315177.html> (ЭБС «Консультант студента»).
11. Вишнякова Н.Ф. Конфликтология : доп. М-вом образования Респ. Беларусь в качестве учеб. пособ. для слушателей системы повышения квалификации работников образования. – 2-е изд. – Минск : Университетское, 2002. – 246 с. (2 экз.).
12. Волков Б.С., Волкова Н.В. Психология семейных конфликтов [Электронный ресурс]: учеб. пособие для педагогических вузов (бакалавриат) / Волков Б.С., Волкова Н.В. – М. : ВЛАДОС, 2017. URL: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785906992017.html> (ЭБС «Консультант студента»).
13. Волков Б.С. Психология семейных конфликтов : учеб. пособие для педагогических вузов (бакалавриат) / Волков Б.С., Волкова Н.В. – М. : ВЛАДОС, 2017. – 238 с. – ISBN 978-5-906992-01-7 – Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. – URL : <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785906992017.html> (ЭБС «Консультант студента»).
14. Волков Б.С. Конфликтология : учебное пособие для студентов высших учебных заведений / Волков Б. С. , Волкова Н. В. – Москва : Академический Проект, 2020. – 412 с. (Gaudeamus) – ISBN 978-5-8291-2576-9. – Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. – URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785829125769.html> (дата обращения: 26.06.2022).
15. Волков Б.С. Психология педагогического общения : учебно-практическое пособие для бакалавров / Б. С. Волков, Н. В. Волкова, Е. А. Орлова – Москва : Академический Проект, 2020. – 336 с. (Gaudeamus) – ISBN 978-5-8291-2596-7. – Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. – URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785829125967.html> (дата обращения: 26.07.2022).
16. Грете Л. Психодрама: теория и практика. Классическая психодрама Я.Л. Морено [Электронный ресурс] / Лейтц Грете – М. : Когито-Центр, 2017. URL: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785893534955.html> (ЭБС «Консультант студента»).
17. Гришина Н.В. Методы разрешения конфликтов. – СПб. : Питер, 2005. – 464 с. (25 экз.).
18. Давыдов Н.А., Аминов И.И. Психология в профессиональной деятельности [Электронный ресурс] / Давыдов Н.А., Аминов И.И. – М. : Проспект, 2017. URL: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785392217618.html> (ЭБС «Консультант студента»).
19. Демидова И.Ф. Педагогическая психология : учебное пособие / Демидова И. Ф. – Москва : Академический Проект, 2020. – 224 с. ("Gaudeamus") – ISBN 978-5-8291-2711-4. – Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. – URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785829127114.html> (дата обращения: 26.07.2022).
20. Зубова Л.В. Практикум по общей психологии по изучению самосознания личности [Электронный ресурс]: учебное пособие / Зубова Л.В. – Оренбург: ОГУ, 2017. URL: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785741019566.html> (ЭБС «Консультант студента»).
21. Иванова Е.Н. Конфликтологическое консультирование [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Иванова Е.Н. – Новосибирск : Изд-во НГТУ, 2012. – <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785778220409.html> (ЭБС «Консультант студента»).
22. Иванов А.А. Негативистская конфликтология : учеб. пособие / Иванов А. А. , Воронов В. М. – 2-е изд. , стер. – Москва : ФЛИНТА, 2020. – 301 с. – ISBN 978-5-9765-2076-9. – Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. – URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785976520769.html> (дата обращения: 26.07.2022).

23. Кеннеди Г. Переговоры: Полный курс [Электронный ресурс] / Гэвин Кеннеди ; Пер. с англ. – 4-е изд. – М. : Альпина Паблишер, 2016. URL: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN978596145> (ЭБС «Консультант студента»).
24. Козловская Т.Н. Общая психология (сборник практических заданий) [Электронный ресурс]: учебное пособие / Козловская Т.Н. – Оренбург: ОГУ, 2017. URL: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785741016886.html> (ЭБС «Консультант студента»).
25. Королев Л.М., Психология управления : Учебное пособие / Л.М. Королев. – 5-е изд. – М. : Дашков и К, 2016. – 188 с. – ISBN 978-5-394-02632-4 – Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. – URL : <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785394026324.html> (ЭБС «Консультант студента»).
26. Королев Л.М., Социальная психология : Учебник для бакалавров / Королев Л. М. – М. : Дашков и К, 2019. – 208 с. (Серия "Учебные издания для бакалавров") – ISBN 978-5-394-03134-2 – Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. – URL : <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785394031342.html> (ЭБС «Консультант студента»).
27. Кузьмина Е.Г. Деловая культура и психология управления : учеб. пособие / Кузьмина Е. Г. , Бубчикова Н. В. – 3-е изд. , стер. – Москва : ФЛИНТА, 2020. – 250 с. – ISBN 978-5-9765-2436-1. – Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. – URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN97859765243611.html> (дата обращения: 26.08.2022).
28. Морозов А.В. Социальная психология : учебник для студентов высших и средних специальных учебных заведений / Морозов А. В. – 3-е изд. , испр. и доп. – Москва : Академический Проект, 2020. – 335 с. ("Gaudeamus") – ISBN 978-5-8291-2782-4. – Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. – URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785829127824.html> (дата обращения: 26.07.2022).
29. Овсянникова Е.А. Конфликтология : учеб. – метод. пособие / Овсянникова Е. А. , Серебрякова А. А. – 2-е изд. , стер. – Москва : ФЛИНТА, 2020. – 335 с. – ISBN 978-5-9765-2218-3. – Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. – URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN97859765221831.html> (дата обращения: 26.07.2022).
30. Овсянникова Е.А. Психология управления : учеб. пособие / Овсянникова Е. А. , Серебрякова А. А. – 3-е изд. , стер. – Москва : ФЛИНТА, 2020. – 222 с. – ISBN 978-5-9765-2220-6. – Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. – URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN97859765222061.html> (дата обращения: 26.10.2022).
31. Почебут Л.Г. Организационная социальная психология : учебник / Почебут Л. Г. , Чикер В. А. – Москва : Проспект, 2020. – 552 с. – ISBN 978-5-392-30567-4. – Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. – URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785392305674.html> (дата обращения: 26.07.2022).
32. Самыгин С.И. Психология делового общения / С.И. Самыгин [и др.]; под ред. Самыгина. – Ростов н/Д: Феникс, 2016. – 222с. (9 экз.).
33. Санстейн К. Иллюзия выбора: Кто принимает решения за нас и почему это не всегда плохо [Электронный ресурс] / Санстейн К. – М. : Альпина Паблишер, 2016. URL: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785961454789.html> (ЭБС «Консультант студента»).
34. Степанов Е.И. Современная конфликтология: Общие подходы к моделированию, мониторингу и менеджменту социальных конфликтов. – М. : URSS (ЛКИ), 2015. – 176 с. (3 экз.).
35. Столяренко Л.Д., Психология общения : учебник / Л.Д. Столяренко, С.И. Самыгин – Ростов н/Д : Феникс, 2020. – 317 с. (Среднее профессиональное образование) – ISBN

- 978-5-222-32949-8 – Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. – URL : <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785222329498.html> (ЭБС «Консультант студента»).
36. Ступницкий В.П., Психология / Ступницкий В. П. – М. : Дашков и К, 2014. – 520 с. – ISBN 978-5-394-02063-6 – Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. – URL : <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785394020636.html> (ЭБС «Консультант студента»).
37. Фиофанова О.А. Психология взросления и воспитательные практики нового поколения [Электронный ресурс] / Фиофанова О.А. – М. : ФЛИНТА, 2017. URL: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785976512368.html>(ЭБС «Консультант студента»).
38. Франкл В. Доктор и душа: Логотерапия и экзистенциальный анализ [Электронный ресурс] / Франкл В. – М. : Альпина Паблишер, 2017. URL: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785916716160.htm> (ЭБС «Консультант студента»).
39. Фройнд Д. Переговоры каждый день: Как добиваться своего в любой ситуации [Электронный ресурс] / Джеймс Фройнд – М. : Альпина Паблишер, 2016. URL: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN978596144> (ЭБС «Консультант студента»).
40. Хасан Б.И. Методы разрешения конфликтов и переговоры : Рек. Советом по психологии УМО по классическому университетскому образованию в качестве учеб. пособ. для вузов по направлению и специальностям психологии. – М.: Академия, 2003. – 192 с. (5 экз.).
41. Чумиков А. Н. Переговоры – фасилитация – медиация [Электронный ресурс] : Учебное пособие для студентов вузов / А. Н. Чумиков. – М. : Аспект Пресс, 2014. URL: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785756707380.html> (ЭБС «Консультант студента»).
42. Шадриков В.Д. Некогнитивная психология [Электронный ресурс] / В.Д. Шадриков – М. : Логос, 2017. URL: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785986992242.html> (ЭБС «Консультант студента»).
43. Шадриков В.Д. Эволюция мысли. Как человек научился мыслить [Электронный ресурс] / В.Д. Шадриков – М. : Логос, 2017. URL: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785986991610.html> (ЭБС «Консультант студента»).
44. Шарков К. С. Телефонные переговоры с клиентами в психотерапии и консультировании [Текст] / К. С. Шарков; К. С. Шарков // Журнал практического психолога. – 2011. № 3 : Юбилейный выпуск "Восточно-Европейскому Гештальт Институту – 15 лет". С. 175-187.
45. Шейнов В. Управление конфликтами / В. Шейнов. – СПб. : Питер, 2014. – 576 с.(8 экз.).

8.3. Интернет-ресурсы, необходимые для освоения дисциплины (модуля)

Перечень электронно-библиотечных систем (ЭБС) на 2023–2024 учебный год

Наименование ЭБС
Электронная библиотечная система IPRbooks www.iprbookshop.ru
Электронно-библиотечная система BOOK.ru https://book.ru
Электронная библиотечная система издательства ЮРАЙТ, раздел «Легендарные книги» www.biblio-online.ru , https://urait.ru/
Электронная библиотека «Астраханский государственный университет» собственной генерации на платформе ЭБС «Электронный Читальный зал – БиблиоТех» https://biblio.asu.edu.ru Учётная запись образовательного портала АГУ
Электронно-библиотечная система (ЭБС) ООО «Политехресурс» «Консультант студента» Многопрофильный образовательный ресурс «Консультант студента» является электронной библиотечной системой, предоставляющей доступ через Интернет к учебной литературе

<i>Наименование ЭБС</i>
и дополнительным материалам, приобретённым на основании прямых договоров с правообладателями. Каталог содержит более 15 000 наименований изданий. www.studentlibrary.ru <i>Регистрация с компьютеров АГУ</i>
Электронно-библиотечная система (ЭБС) ООО «Политехресурс» «Консультант студента» Для кафедры восточных языков факультета иностранных языков. Многопрофильный образовательный ресурс «Консультант студента» является электронной библиотечной системой, предоставляющей доступ через Интернет к учебной литературе и дополнительным материалам, приобретённым на основании прямых договоров с правообладателями по направлению «Восточные языки» www.studentlibrary.ru <i>Регистрация с компьютеров АГУ</i>
Электронно-образовательный ресурс для иностранных студентов «РУССКИЙ ЯЗЫК КАК ИНОСТРАННЫЙ» www.ros-edu.ru
Электронная библиотечная система «Университетская библиотека онлайн» www.biblioclub.ru

Перечень общедоступных официальных интернет-ресурсов на 2023–2024 учебный год

<i>Наименование интернет-ресурса</i>	<i>Сведения о ресурсе</i>
Единое окно доступа к образовательным ресурсам http://window.edu.ru	Федеральный портал (предоставляется свободный доступ)
Министерство науки и высшего образования Российской Федерации https://minobrnauki.gov.ru	
Министерство просвещения Российской Федерации https://edu.gov.ru	
Федеральное агентство по делам молодёжи (Росмолодёжь) https://fadm.gov.ru	
Федеральная служба по надзору в сфере образования и науки (Рособрнадзор) http://obrnadzor.gov.ru	
Сайт государственной программы Российской Федерации «Доступная среда» http://zhit-vmeste.ru	
Российское движение школьников https://пдш.рф	

9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

В качестве материально-технического обеспечения дисциплины (модуля) могут быть использованы технические и электронные средства обучения и контроля знаний обучающихся (оборудование, демонстрационные приборы, мультимедийные средства, презентации, фрагменты фильмов, комплекты плакатов, наглядных пособий, контролирующих программ и демонстрационных установок, тренажёры, карты), применение которых предусмотрено методической концепцией преподавания, а также перечень аудиторий без указания на их номера (компьютерные классы, академические или специально оборудованные аудитории и лаборатории, наличие доски и т. д.).

Рабочая программа дисциплины (модуля) при необходимости может быть адаптирована для обучения (в том числе с применением дистанционных образовательных технологий) лиц с ограниченными возможностями здоровья, инвалидов. Для этого требуется заявление обучающихся, являющихся лицами с ограниченными возможностями здоровья, инвалидами, или их законных представителей и рекомендации психолого-медико-педагогической комиссии. Для инвалидов содержание рабочей программы дисциплины (модуля) может опреде-

ляться также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида (при наличии).

*Приложение
Образец титульного листа*

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Астраханский государственный университет имени В. Н. Татищева»
(Астраханский государственный университет им. В. Н. Татищева)

*Аналитическое авторское письмо
(реферат, доклад, эссе,
креативное авторское письмо,
дизайн инструкция)*

*по дисциплине «.....»
на тему: «_____»*

Выполнил:
студент (ка) гр. _____
Фамилия И.О.

Проверил:
к.псх.н., доц., доц.
Брюхова Н.Г.

Астрахань – 20__ г.