



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Магнитогорский государственный технический университет им. Г.И. Носова»

УТВЕРЖДАЮ:

Проректор по образовательной деятельности,
председатель методического совета

 Д.В. Терентьев

9 февраля 2022 г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

ПСИХОЛОГИЯ КОНФЛИКТА

**Для основных образовательных программ
с индивидуальной образовательной траекторией**

Уровень высшего образования – бакалавриат

Форма обучения

Очная

Курс 4
Семестр 7

Магнитогорск
2022 г.

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании методического совета
09.02.2022, протокол № 1.

Согласовано с руководителями ООП:

Зав. кафедрой ЭПП

Зав. кафедрой экономики

Директор ИЕиС, зав. кафедрой ТССА

Доцент кафедры ПКиД

Зав. кафедрой УиИС

Зав. кафедрой ЛПиМ

Доцент кафедры ЛиУТС

Зав. кафедрой МиХТ

А.В. Варганова

А.Г. Васильева

И.Ю. Мезин

Т.Г. Перетина

М.М. Суровцов

Н.А. Фесоктистов

О.В. Фридрихсон

А.С. Харченко

1 Цели освоения дисциплины (модуля)

формирование профессиональной осведомленности о диапазоне возможных стратегий конфликтующих сторон и умение оказать технологическое содействие в реализации конструктивного взаимодействия в конкретной конфликтной ситуации.

2 Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина Психология конфликта входит в часть учебного плана формируемую участниками образовательных отношений образовательной программы.

Для изучения дисциплины необходимы знания (умения, владения), сформированные в результате изучения дисциплин/ практик:

Технологии консультирования и коррекции

Диагностика индивидуальных особенностей личности

Психология семьи

Психология делового общения

Знания (умения, владения), полученные при изучении данной дисциплины будут необходимы для изучения дисциплин/практик:

Стресс-менеджмент

Производственная - практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности

3 Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины (модуля) и планируемые результаты обучения

В результате освоения дисциплины (модуля) «Психология конфликта» обучающийся должен обладать следующими компетенциями:

Код индикатора	Индикатор достижения компетенции
ДПК-001-5	Способен организовывать и предоставлять психологические услуги лицам разных возрастов и социальных групп
ДПК-001-5.1	Разрешает конфликты и противоречия в работе по оказанию психологической помощи клиентам

4. Структура, объём и содержание дисциплины (модуля)

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единиц 108 академических часов, в том числе:

- контактная работа – 36,1 академических часов;
- аудиторная – 36 академических часов;
- внеаудиторная – 0,1 академических часов;
- самостоятельная работа – 71,9 академических часов;
- в форме практической подготовки – 0 академических часов;

Форма аттестации - зачет

Раздел/ тема дисциплины	Семестр	Аудиторная контактная работа (в академических часах)			Самостоятельная работа студента	Вид самостоятельной работы	Форма текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	Код компетенции
		Лек.	лаб. зан.	практ. зан.				
1. Конфликт-метод								
1.1 Диагностики и системный анализ конфликта.	7			2	7,9	Ознакомление с методами диагностики конфликтов. Проведение самодиагностики конфликтности и конфликтостойчивости.	Написание диагностического заключения, рекомендаций.	ДПК-001-5.1
1.2 Стили поведения в конфликтных ситуациях. Типы конфликтогенных личностей.				2	7	Ознакомление с источниками литературы, видео.	Участие в дискуссии и тренинговых упражнениях.	ДПК-001-5.1
1.3 Конфликт как механизм и условие становления новых общественных образований.				2	7	Подбор упражнений по самоопределению и выбору профессиональной позиции в становлении новых общественных связей.	Проективная игра.	ДПК-001-5.1
Итого по разделу				6	21,9			
2. Технология формирования конфликтологической компетентности								

2.1 Технологии вмешательства в конфликтные ситуации и конфликты.	7			6	10	Подбор приложения с подборкой различной информации, передающей общий контекст кейса по технологии вмешательства.	Разбор кейсов по конфликтам, тренинговые упражнения.	ДПК-001-5.1
2.2 Методы разрешения конфликтных ситуаций.				6	10	Подбор приложения с подборкой информации, передающей контекст эффективности разрешения конфликтных ситуаций.	Участие в мастер-классе, участие в игре.	ДПК-001-5.1
2.3 Альтернативные методы разрешения конфликтов.				6	10	Подбор приложения с подборкой информации, передающей контекст разведывательных форм разрешения конфликтов.	Участие в дискуссии и тренинговых упражнениях.	ДПК-001-5.1
Итого по разделу				18	30			
3. Технологии конфликтоустойчивости.								
3.1 Техники бесконфликтного общения.	7			6	10	Информационный поиск техник бесконфликтного общения.	Участие в интервью с медиатором.	ДПК-001-5.1
3.2 Противодействие жёстким техникам и давлению в конфликте				6	10	Информационный поиск техник противодействия конфликту.	Участие в интервью с организационным психологом.	ДПК-001-5.1
Итого по разделу				12	20			
Итого за семестр				36	71,9		зачёт	
Итого по дисциплине				36	71,9		зачет	

5 Образовательные технологии

В ходе освоения курса предусмотрено использование следующих форм обучения, а именно: проективная игра, видеокейсы, мастер-класс, интервью с дипломированным медиатором, интервью с организационным психологом, техники ведения переговоров, диагностика, технология развития критического мышления, тренинговые упражнения.

6 Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

Представлено в приложении 1.

7 Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации

Представлены в приложении 2.

8 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

а) Основная литература:

1. Управление и регулирование конфликтами и стрессами в организациях: учебное пособие [для вузов] / Н. Р. Балынская, С. В. Коптякова, Е. Г. Зиновьева, Д. А. Яковлев ; Магнитогорский гос. технический ун-т им. Г. И. Носова. – Магнитогорск : МГТУ им. Г. И. Носова, 2020. – 1 CD-ROM. – ISBN 978-5-9967-1768-2. – Загл. с титул. экрана. – URL : <https://magtu.informsystema.ru/uploader/fileUpload?name=4112.pdf&show=dcatalogues/1/1533799/4112.pdf&view=true> (дата обращения: 22.07.2022).

2. Дубовицкая, Т. Д. Конфликтология: курс лекций / Т. Д. Дубовицкая. – Москва : ФЛИНТА, 2022. – 104 с. – ISBN 978-5-9765-4916-6. – Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1897305> (дата обращения: 30.09.2022).

б) Дополнительная литература:

Букатина, Е. Г. Технологии публичного управления : практикум / Е. Г. Букатина, С. В. Краснова. – Йошкар-Ола : Поволжский государственный технологический университет, 2020. – 122 с. – ISBN 978-5-8158-2169-9. – Текст : электронный. – URL: <https://znanium.com/catalog/product/1894124> (дата обращения: 30.09.2022).

в) Методические указания:

Методические указания для студентов по подготовке к учебной и научно-исследовательской работе. Сост. Е.В. Олейник, С.Н. Испулова, С.А. Бурилкина. Магнитогорск: Изд-во Магнитогорск. гос. техн. ун-та им. Носова, 2019. 46 с.

г) Программное обеспечение и Интернет-ресурсы:

Программное обеспечение

Наименование ПО	№ договора	Срок действия лицензии
MS Office 2007 Professional	№ 135 от 17.09.2007	бессрочно
Kaspersky Endpoint Security для бизнеса-Стандартный	Д-162-21 от 26.03.2021	26.03.2023
Браузер Mozilla Firefox	свободно распространяемое ПО	бессрочно

Браузер Yandex	свободно распространяемое ПО	бессрочно
Calculate Linux Desktop Xfce	свободно распространяемое ПО	бессрочно

Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Название курса	Ссылка
Российская Государственная библиотека. Каталоги	https://www.rsl.ru/ru/4readers/catalogues/
Электронные ресурсы библиотеки МГТУ им. Г.И. Носова	https://magtu.informsystema.ru/Marc.html?locale=r
Информационная система - Единое окно доступа к информационным ресурсам	URL: http://window.edu.ru/
Поисковая система Академия Google (Google Scholar)	URL: https://scholar.google.ru/
Национальная информационно-аналитическая система – Российский индекс научного цитирования (РИНЦ)	URL: https://elibrary.ru/project_risc.asp

9 Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)

Материально-техническое обеспечение дисциплины включает:

Материально-техническое обеспечение дисциплины включает:

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа: доска, мультимедийные средства хранения, передачи и представления информации.

Учебные аудитории для проведения практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации: доска, мультимедийный проектор, экран.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся: персональные компьютеры с пакетом MS Office, вы-ходом в Интернет и с доступом в электронную информационно-образовательную среду университета.

Помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования: стеллажи для хранения учебно-наглядных пособий и учебно-методической документации.

Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

Раздел 1. Конфликт-метод.

Тема 1. Диагностика и системный анализ конфликта.

I. Выполнение теста К. Томаса «Стратегии поведения в конфликте». Написание самоотчета и рекомендаций по доведению стратегии до сотрудничества

1. Стратегии поведения в межличностных конфликтах

Тест 1. «Конфликтная ли Вы личность»

1. Представьте, что Вы едете в трамвае, где началась ссора между пассажирами. Что Вы предпринимаете?

- а) не будете вмешиваться;
- б) может, вмешаетесь, встав на сторону правого;
- в) вмешаетесь обязательно.

2. Критикуете ли Вы на собраниях свое руководство за допущенные ошибки?

- а) нет;
- б) да, но в зависимости от Вашего личного отношения к руководителю;
- в) всегда критикуете за ошибки.

3. Ваш непосредственный руководитель излагает свой план работы, который Вам кажется нерациональным. Предложите ли Вы свой план, который кажется Вам лучше?

- а) если другие Вас поддержат, то да;
- б) разумеется, Вы выдвинете свой план;
- в) нет, т. к. за это могут наказать (лишить премиальных или другого поощрения).

4. Любите ли Вы спорить со своими коллегами и друзьями?

- а) только с теми, кто не обижается, и когда споры не портят наши отношения;
- б) да, только по принципиальным вопросам;
- в) спорите со всеми по любому поводу.

5. Кто-то пытается пролезть вперед Вас без очереди. Что Вы делаете?

- а) следуете его примеру, т. к. Вы не хуже его;
- б) возмущаетесь, но про себя;
- в) открыто высказываете свое негодование.

6. Рассматривается проект (работа) Вашего коллеги, содержащий смелые идеи и ряд ошибок. Вы знаете, что Ваше мнение будет решающим. Как Вы поступите?

- а) выскажетесь и о положительных, и об отрицательных сторонах проекта;
- б) выделите положительные стороны и предложите предоставить возможность продолжить эту работу;

в) станете критиковать ее, т. к. в серьезном проекте ошибки недопустимы.

7. Муж (жена) постоянно говорит Вам о необходимости экономии, а сам(а) то и дело покупает дорогие вещи. Что Вы ему (ей) скажете?

- а) что одобряете покупку, если она доставила ему (ей) удовольствие;
- б) говорите, что эта вещь бесполезна или безвкусна;
- в) ругаетесь, ссоритесь с ним (ней).

8. Вы встретили подростков, которые курят. Как Вы реагируете?

- а) думаете: «Зачем мне портить настроение из-за чужих невоспитанных детей?»
- б) делаете им замечание;
- в) если бы это было в общественном месте, Вы бы их отчитали.

9. В ресторане Вы заметили, что официант обсчитал Вас. Что Вы делаете?

- а) не даете ему чаевые, которые заранее приготовили;
- б) попросите, чтобы он еще раз при Вас подсчитал сумму;
- в) устроите скандал.

10. Вы приехали в дом отдыха. Администратор занимается посторонними делами, развлекается, вместо того, чтобы выполнять свои обязанности. Как Вы себя поведете?

а) Вы понимаете, что если выскажете ему свое возмущение, то это вряд ли что-нибудь изменит;

б) Вы находите способ пожаловаться на него, чтобы его наказали;

в) Вы вымещаете недовольство на младшем персонале – уборщицах, официантках и т.п.

11. Вы спорите с младшим братом и убеждаетесь, что он прав. Признаете ли Вы свою ошибку?

а) трудно сказать;

б) да, разумеется;

в) конечно, нет. Какой же у Вас будет авторитет, если признать свою неправоту перед младшим?

Подсчет

Каждый ответ по варианту, а) равен 4 баллам, по варианту б) - 2 баллам, по варианту в) – 0 баллов.

Интерпретация итогов

1. От 44 до 34 баллов – конфликтность ниже нормы, нерешительность повышенная. Вы стремитесь быть приятным для окружающих, но, когда им требуется Ваша помощь. Вы не всегда ее оказываете. Поэтому Вы можете потерять их уважение.

2. От 32 до 16 – нормальная конфликтность. Велик шанс быть уважаемым окружающими.

3. Ниже 14 баллов – повышенная конфликтность. Возможен комплекс неполноценности.

2. Стратегии поведения в межличностных конфликтах

Тестирование конфликтности вашей личности и потенциала конфликтности в межиндивидуальных и межличностных отношениях проводится по предложению ведущего семинар преподавателя. Могут быть предложены различные методики исследования личности и группы, необходимые для отработки стилей и стратегий поведения в трудных ситуациях.

Тест 2. Как я обычно реагирую на конфликты

Метод использования и отношение к использованию

Стиль разрешения конфликта	Использую чаще всего	Предпочитаю использовать	Использую реже всего	Чувствую себя при использовании наименее комфортно
Конкуренция (Я активно отстаиваю собственную позицию)				
Уклонение (Я стараюсь уклониться от участия в конфликте)				
Приспособление (Я стараюсь выработать решение, удовлетворяющее обе стороны)				
Сотрудничество (Я ищу пути				

совместного решения проблемы, удовлетворяющего обе стороны)				
Компромисс (Я ищу решение, основанное на взаимных уступках)				

Тест 3. Оценка использования стилей разрешения конфликтов

Конфликтная ситуация	Использованный стиль	Общая эффективность (от -3 до +3)	Результат применения этого стиля (описать положительный или отрицательный опыт)	Альтернативный подход	Почему лучше было бы использовать альтернативный подход

II. Выполнение теста К. Леногарда и написание самоотчета по компенсации характерологических особенностей в межличностном взаимодействии

Тема 2. Стили поведения в конфликтных ситуациях. Типы конфликтогенных личностей.

Вопросник для рассмотрения конфликтной ситуации в качестве разрешаемой проблемы

№	Вопрос	Стратегии
1)	Являются ли эмоции причиной конфликта и препятствуют ли они его разрешению. Если да, то	
	а) каковы эти эмоции?	а) Техника охлаждения эмоций обеих сторон, чтобы вы могли выработать решения или соглашения
	(1) Раздражение? Если да, то чье? (а) Других людей (б) Ваше собственное	(а) Техника охлаждения или рассеивания раздражения: сочувственное выслушивание, предоставление выхода гневу, утверждение чего-либо с целью смягчения отрицательных эмоций или устранения недопонимания, которое вызывает раздражение (б) Техника направления гнева по иному руслу или контроля раздражения, кратковременный выход, переключение, визуализация с целью освобождения от гнева
	(2) Недоверие? Если да, то чьей стороны? (а) Других людей (б) Вашей	(а) Техника преодоления недоверия (б) Техника оценки обоснованности этого недоверия или открытого и продуктивного обсуждения его
	(3) Страх? Если да, то чей? (а) Других людей (б) Ваш собственный	(а) Техника уменьшения страха (б) Техника оценки обоснованности этого страха или

		техника открытого и продуктивного обсуждения его
	(4) Другие эмоции? (Например, ревность, чувство вины и т.п.) (а) Других людей (б) Ваши собственные	(а) Техника успокоения других людей (б) Техника самоуспокоения
2)	Каковы скрытые причины конфликта? (а) В чем действительно нуждаются другие люди и чего они хотят? (б) В чем вы действительно нуждаетесь и чего хотите на самом деле?	(а) Рассмотрение реальных нужд и желаний (а) Непосредственное общение с целью выяснения причин конфликта, нужд и желаний другого человека, если это возможно (б) Техника сознательного или интуитивного поиска скрытых причин, если человек отказывается от общения или он знает себя недостаточно для того, чтобы распознать эти подспудные нужды и желания (а) Самоанализ с целью определения ваших реальных желаний и нужд, если они для вас еще не ясны (б) Техника сознательного или интуитивного выявления скрытых целей
3)	Вызван ли конфликт непониманием? Чьим? (а) Другого человека? (б) Вашим собственным (в) Обоих участников конфликта или неизвестно чьим?	(а) Техника преодоления непонимания посредством улучшения общения (а) Техника объяснения и внесения определенности (б) Техника открытости и восприятия объяснений других людей (в) Комбинированные техники по пп. (а), (б)
4)	Вызван ли конфликт тем обстоятельством, что кто-то не берет на себя ответственность за какое-либо действие? Действие в прошлом? Действие в будущем? Согласие сделать что-либо? (а) Ответственность другого человека? (б) Ваша собственная ответственность?	(а) Техника определения ответственной стороны и выработки соглашения о принятии ответственности (а) Техника приведения другого человека к пониманию своей ответственности и соглашению что-либо сделать (б) Техника выявления и признания этой ответственности
5)	Какой из стилей поведения был бы наилучшим в данной конфликтной ситуации? (а) Возможно ли взаимовыигрышное решение? (б) Стоит ли вообще этот конфликт усилий, затрачиваемых на его разрешение? (в) Может ли оказать влияние на разрешение конфликта вопрос власти?	(а) Оценка подходящих стилей и выбор наилучшего, исходя из: 1) Предпочитаемого вами стиля; 2) Стилей, которые, как вы полагаете, другие люди считают наиболее подходящими; 3) Стилей, которые были бы самыми эффективными в данных обстоятельствах (а) Использование переговоров и дискуссий для выработки решения посредством компромисса или сотрудничества (б) Выбор стратегии ухода от конфликта и отказ от разрешения его в настоящий момент (а) Приспособление или предложение компромисса (б) Конкуренция или выход на компромиссное решение

	(1) Другой человек (2) Вы	
6)	Имеются ли особые личностные факторы, которые должны быть учтены при разрешении конфликта? (а) Представляет ли противоположную сторону человек, трудный в общении? (б) Имеете ли вы особые личностные нужды, которые вам необходимо удовлетворить (напр., желание получить признание)?	(а) Использование техники общения с особо трудными людьми (б) Техника эффективного выражения своих нужд
7)	Какого рода альтернативы и решения являются подходящими? (а) Какие альтернативы и решения являются подходящими? (б) Как эту проблему превратить в благоприятную возможность? (в) Какой выход является наилучшим?	(а) Выработка собственных идей или побуждение других сторон к выдвижению предложений (а) Метод мозговой атаки и творческой визуализации для генерирования идей (б) Мозговая атака и творческая визуализация (в) Установление приоритетов среди разных возможностей

Резюме

Когда необходимо подавлять свое раздражение?

- Ваше раздражение питает раздражение другого человека
- Эмоциональный накал увеличивается, не давая результатов
- Ваш гнев частично уже нашел выход
- Необходимо вместе подумать над решением проблемы в будущем, а не перемалывать прошлое

Как подавить свое раздражение?

- Приказать себе остановиться
- Использовать различные способы самоуспокоения
- Предложить подавить раздражение обоюдно для того, чтобы можно было разрешить конфликт

Когда необходимо выслушать человека, охваченного гневом и страхом?

- Связанные с чем-либо эмоции человека так велики, что им нужно дать выход
- Человек не хочет вас слушать
- Враждебность и подозрительность человека порождают раздражение и недоверие, которые препятствуют общению

Как вести себя с человеком, охваченным гневом или страхом?

- Спокойно выслушать все, что этот человек хочет сказать
- Ответить на его вопросы
- Даже если отрицательные эмоции оппонента накаляются, сохранять спокойствие и отвечать нейтральным тоном
- Проявлять самообладание, показывать всем свою готовность выслушать и утешить

Когда необходимо махнуть рукой?

- Накал раздражения и враждебности слишком высок
 - Вы чувствуете, что ситуация стала мучительной: думаете только об этом, ощущаете все большее раздражение и разочарование
 - Взаимоотношения не стоят эмоциональных затрат
 - Нет большой необходимости сохранять взаимоотношения
 - Нет реального способа решить проблему или избавиться от вашего раздражения и недоверия
 - Вы хотите идти дальше
- Как махнуть на все рукой?
- Сопоставить выгоды и издержки взаимоотношений
 - Убедить себя в том, что необходимо списать все потери, оставить их за спиной
 - Подумать о том, что в случае прекращения взаимоотношений, потери будут меньшими
 - Разрешить самому себе махнуть на все рукой и уйти
 - Повторять себе, что все кончено и время двигаться дальше

2. Видеокейс по стратегиям К. Томаса: сценки, анализ, закрепление материала^
<https://www.youtube.com/watch?v=UHSW-fn1clk>

Тема 3. Конфликт как механизм и условие становления новых общественных образований.

Задание: на основе комплексной диагностики разработайте программу профилактики конфликтов, включите в неё подбор упражнений по самоопределению и выбору профессиональной позиции в становлении новых общественных связей.

Раздел 2.

Тема 1. Технология формирования конфликтологической компетентности

Подготовка материалов для наполнения кейсов по технологии вмешательства в конфликтные ситуации и в конфликты.

Тема 2. Методы разрешения конфликтных ситуаций.

1. Подготовка материалов для наполнения кейсов по технологии эффективности разрешения конфликтных ситуаций.

2. Решение конфликтологических задач. Определите природу конфликта (тип А, Б, В) по Шейнову В.П. в следующих ситуациях.

Задача 1. Руководитель принял на работу неподготовленного работника, не согласовав это с заместителем, у которого тот в подчинении. Вскоре выясняется неспособность принятого работника выполнять свою работу. Заместитель представляет руководителю докладную записку об этом. Руководитель тут же рвет данную записку.

Задача 2. При распределении премии начальник не выделил ее одному из подчиненных. Оснований для премирования не было. На вопрос подчиненного руководитель не смог объяснить причины, сказал только: «Это я вас учу».

Задача 3. Беседуя с претендентом на вакантную должность, руководитель дает обещание в дальнейшем повысить его в должности. Вновь принятый с воодушевлением приступает к работе, проявляя высокую работоспособность и добросовестность. Руководство постоянно увеличивает нагрузку, не прибавляя зарплат и не повышая в должности. Спустя некоторое время работник начинает проявлять признаки недовольства... Назревает конфликт.

Задача 4. Начальник сообщает подчиненному, что в следующем месяце отправляют его на курсы повышения квалификации. Подчиненный отказывается, ссылаясь на то, что до пенсии ему осталось полтора года.

Задача 5. Работник, достигший пенсионного возраста, жалуется начальнику, что мастер выживает его с работы. Мастер клянется, что ни малейшего повода для этого не дает. Работник же продолжает жаловаться.

Задача 6. Начальник участка дает задание рабочему. Тот отказывается, мотивируя свой отказ тем, что эта работа требует более высокого разряда и добавляя при этом, что ему уже пять лет не повышают разряд.

Задача 7. На совещании один из подчиненных, не выдержав нажима руководителя, в полшутливой форме обратил на этот нажим внимание. Руководитель не нашелся, что сказать, но после этого случая стал

3. Определите понятие конфликта в духовной сфере жизни общества. Назовите наиболее распространенные конфликты в этой сфере.

4. Подготовить примеры и дать характеристику существующих на настоящее время в современном Российском обществе конфликтов.

Тема 3. Альтернативные методы разрешения конфликтов.

Подбор информации, передающей контекст разведывательных форм разрешения конфликтов.

Задание: сформулировать план действий сторон в конкретном конфликте (трудовой, семейный, педагогический, культурный и т. д.), в случае противоположных и сходных интересов, предположите альтернативные формы разрешения конфликтов.

Раздел 3. Технологии конфликтоустойчивости.

Тема 1. Техники бесконфликтного общения.

Информационный поиск техник бесконфликтного общения. Жесткие, мягкий, торговый и сотрудничающие стили на переговорах.

Задание. Участвуйте в разрешении ситуации путем прямых переговоров. Напишите самоотчет.

Задание. Подготовьтесь к переговорам. Пропишите этапы анализа переговоров.

Задание. Действия медиатора при подготовке к переговорам. Челночная дипломатия. Кокусы. Заполнение формы действий посредника и проанализируйте наблюдаемые действия посредника.

Тема 2. Противодействие жёстким техникам и давлению в конфликте.

Задание 1 Выделите специфические черты противодействия манипуляции.

Задание 2. Подберите информацию по технологиям психогигиены и стрессоустойчивости в конфликтах.

Задание 3. Как вы оцениваете типичную бытовую перебранку (ссору) между супругами. Что она означает?

Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации

а) Планируемые результаты обучения и оценочные средства для проведения промежуточной аттестации:

Код индикатора	Индикатор достижения компетенции	Оценочные средства
ДПК-001-5 Способен организовывать и предоставлять психологические услуги лицам разных возрастов и социальных групп		
ДПК-001-5.1	Разрешает конфликты и противоречия в работе по оказанию психологической помощи клиентам	<p style="text-align: center;">Практические задания</p> <p>1). Выбрать конкретную конфликтную ситуацию и дать ей характеристику по плану, с обсуждением и формулировкой заключения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Конфликтная ситуация – обозначение противоречий, содержащих истинную причину конфликта. 2. Общая характеристика зоны конфликта: экономическое положение, структура социальной группы (или населения, условия и уровень жизни, экологическая ситуация, 3. Пространственно-временная локализация 4. Где возник конфликт (место) 5. Время возникновения и длительность протекания (частота, непрерывность) 6. Субъекты конфликта: группа в целом, или ее представители, официальные и неофициальные представители, организованные общности. Истинные и подставные субъекты. 7. Инициаторы конфликта: пассивные и активные участники конфликта. Поджигатели, провокаторы конфликта. 8. Предпосылки конфликта (реальные или мифологизированные события, предыстория, открытость информации, мотивы, слухи) 9. Конфликтогены – непосредственные действия (или бездействие), могущие привести и приведшие к конфликту 10. Инцидент – описание стечения обстоятельств, послуживших поводом для конфликта 11. Объект и предмет конфликта: общее поле и сфера конфликта, а также конкретное содержание спорной проблемы 12. Контекст конфликта (политические, правовые, моральные характеристики) 13. Цели конфликта: нацеленность на эскалацию конфликта или сотрудничество,

		<p>видимые и скрытые цели, достижение одностороннего выигрыша или взаимной выгоды, стремление к компромиссу и консенсусу или превосходству.</p> <p>14. Средства конфликта: виды используемых материальных и символических средств, степень их использования, манипуляция или реальное применение.</p> <p>15. Механизм возникновения конфликта. Выяснение формулы конфликта: 1) конфликтная ситуация + инцидент; 2) сумма двух или более конфликтных ситуаций.</p> <p>16. Прямые результаты конфликта: непосредственные результаты стычки, столкновения, компромисса или партнерства.</p> <p>17. Последствия конфликта: опосредованные и косвенные следствия, их соответствие имевшимся целям.</p> <p>18. Способы и формы разрешения конфликта: способы действий участников во всех фазах развертывания конфликта, направленность на разрешение или эскалацию конфликта и соответствующие модели поведения</p> <p>19. Способы профилактики конфликта: возможно ли было предупреждение и профилактика конфликта, определение необходимых способов и видов.</p> <p>20. Органы и службы, обеспечивающие урегулирование и решение конфликта: характеристика формальных и неформальных учреждений и служб, имеющих право (обязанных) участвовать в разрешении конфликтов в качестве арбитров, третьей стороны, консультантов, гарантов и т. д.</p> <p>2). Решение конфликтологических задач (структура конфликта, функции, динамика, предупреждение, решение)</p> <p>1. Решение ситуационных задач:</p> <p>Ситуационная задача № 1: Первая студенческая группа 2-го курса факультета права по результатам учебы была признана лучшей группой университета и приказом ректора награждена премией. Через пару дней после этого декан застал четырех студентов этой группы курящими на лестничной площадке первого корпуса университета. Курение в стенах учебного заведения запрещалось. Ректор, на основании служебной записке декана, приказом вынес всем четверым курильщикам выговор за нарушение дисциплины. Когда пришел срок получения премии, оказалось, что этих четырех студентов (кстати, круглых отличников) в списке премированных нет. Четверка возмутилась. Первая учебная группа поддержала своих «обиженных» товарищей и решила отправить к декану факультета права делегацию с просьбой выдать им премию.</p>
--	--	---

	<p>Декан факультета права сказал, что он не может удовлетворить их просьбу. Делегация направилась к ректору. Ректор делегацию принял, но удовлетворить просьбу отказался. Через некоторое время на предпраздничном университетском вечере студенты в капустнике разыграли скетч, в котором декан факультета права был представлен в смешном и «глуповатом» виде. Вскоре после этого, староста первой группы Иванов И.И. был снят. Вмененное ему в вину нарушение было незначительным, и студенты решили, что снят он в связи со всей этой историей. Их попытки добиться, чтобы Иванова И.И. оставили старостой, ни к чему не привели. Конфликт налицо. Проанализируем эту ситуацию, используя нормативные акты.</p> <p>Ситуационная задача № 2: Вы начальник правового отдела фирмы. Всякий раз, когда вы ведете серьезный разговор с одной из ваших подчиненных, критикуете ее работу и спрашиваете, почему она так поступает, она отделяется молчанием. Вам это неприятно, вы не понимаете толком, с чем связано ее молчание, воспринимает она критику или нет, вы расстраиваетесь и злитесь. Что же можно предпринять, чтобы изменить ситуацию?</p> <p>Ситуационная задача № 3: Вы директор фирмы. Вы критикуете одну свою служащую, она реагирует очень эмоционально. Вам приходится каждый раз свертывать беседу и не доводить разговор до конца. Вот и сейчас, после ваших замечаний — она расплакалась. Как довести до нее свои соображения?</p> <p>Ситуационная задача № 4: Вы начальник отдела. У вас в отделе есть несколько подчиненных, которые совершают немотивированные действия. Вы видите их постоянно вместе, при этом вам кажется, что вы знаете, кто у них неформальный лидер. Вам нужно заставить их хорошо работать, а не устраивать «тусовки» прямо на рабочем месте. Вы не знаете, какой интерес их объединяет. Что вы предпримете для изменения ситуации и улучшения работы?</p> <p>Ситуационная задача № 5: Вы директор фирмы. Вы приняли на работу молодого способного юриста (только что окончившего Института права), который превосходно справляется с работой. Он провел уже несколько консультаций, и клиенты им очень довольны. Вместе с тем он резок и заносчив в общении с другими работниками,</p>
--	--

		<p>особенно с обслуживающим персоналом. Вы каждый день получаете такого рода жалобы, а сегодня поступило письменное заявление от вашего секретаря Сиделкина С.С. по поводу его грубости. Какие замечания, и каким образом, необходимо сделать молодому специалисту, чтобы изменить его стиль общения в коллективе? Ситуационные задачи на практическом занятии решаются группами в составе 4-5 обучающихся.</p> <p>3). Проективная игра «Я и конфликты: избегать нельзя участвовать».</p> <p>4). Тренинговые упражнения на тему «Риски использования интеллектуальных карт, колеса баланса и «контракта» в управлении конфликтами».</p> <p>5). Мастер-класс по конфликтологической компетентности «Трансформация конфликта».</p> <p>6). Обучающий семинар «Универсальное конфликтное содержание».</p> <p>7). Дискуссия «Непродуктивные модели поведения».</p> <p>8). Интервью с дипломированным медиатором на тему «Регулирование конфликтом».</p> <p>9). Интервью с организационным психологом и мастер-класс противостояния конфликту.</p> <p>10). Тренинг предупреждения и разрешения конфликтной ситуации: «Люди в инновациях».</p> <p style="text-align: center;">Темы докладов для обсуждения, интерактивов:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Методика изучения конфликтных отношений в социальных группах.2. Объективные и организационно-управленческие условия предупреждения конфликтов.3. Основные этапы деятельности руководителя по урегулированию конфликта.4. Этические принципы по урегулированию конфликтов.
--	--	--

		<ol style="list-style-type: none"> 5. Особенности и преимущества фасилитаторства и посредничества. 6. Правила переговорного процесса. 7. Структура и объект типичных конфликтов в профессиональной деятельности. 8. Характеристика и виды конфликтов в системе "специалист - клиент". 9. Профессиональное выгорание как проблемное поле в профессиональной деятельности социального работника. 10. Методы диагностики конфликтов в профессиональном общении. 11. Исследование наиболее приемлемых стратегий конфликтного взаимодействия в профессиональной деятельности.
--	--	---

б) Порядок проведения промежуточной аттестации, показатели и критерии оценивания:

Промежуточная аттестация по дисциплине включает теоретический, практический вопросы и комплексное задание, позволяющие оценить уровень усвоения обучающимися знаний, и практические задания, выявляющие степень сформированности компетенций, проводится в форме зачет.

В процессе подготовки к зачету следует опираться на рекомендованную для этих целей научную и учебную литературу: основную и дополнительную, для этого можно воспользоваться информационными ресурсами в библиотеке ФГБОУ ВО «МГТУ им. Г.И. Носова».

Критерии оценки (в соответствии с формируемыми компетенциями и планируемыми результатами обучения):

– на оценку **«зачтено»** – обучающийся демонстрирует достаточный уровень сформированности компетенций, всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, свободно выполняет практические задания, свободно оперирует знаниями, умениями, применяет их в решении профессиональных задач;

– на оценку **«не зачтено»** – обучающийся не может показать знания на уровне воспроизведения и объяснения информации, не может показать интеллектуальные навыки решения простых задач.