

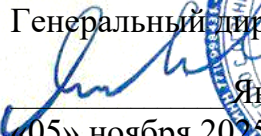
ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
**«МЕЖДУНАРОДНАЯ АКАДЕМИЯ ИГРОВОЙ ПРАКТИЧЕСКОЙ
ПСИХОЛОГИИ»**

СОГЛАСОВАНО

Решением Педагогического совета
Протокол от 05 ноября 2025 г № 2

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор

 Яковлева М.Е.

«05» ноября 2025 г.



**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА
ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ**

«КОНФЛИКТОЛОГИЯ»

г. Москва,
2025

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
**«МЕЖДУНАРОДНАЯ АКАДЕМИЯ ИГРОВОЙ ПРАКТИЧЕСКОЙ
ПСИХОЛОГИИ»**

**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА
ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ**

«КОНФЛИКТОЛОГИЯ»

Москва

Оглавление

Общая характеристика программы	4
Цель реализации образовательной программы	4
Актуальность программы	4
Нормативная правовая база программы	5
Организационно-методические характеристики программы	5
Планируемые результаты освоения программы	6
Содержание программы	8
Учебный план	8
Календарный учебный график	8
Рабочие программы учебных дисциплин	9
Рабочая программа учебной дисциплины «Психология коммуникации»	9
Цель, планируемые результаты изучения дисциплины	9
Учебно-тематический план дисциплины	10
Календарный учебный график дисциплины	10
Тематическое содержание	10
Организация учебного процесса по дисциплине	12
Планы проведения синхронных занятий с применением ДОТ	13
Примеры практических заданий для самостоятельной работы по дисциплине	14
Примеры заданий для текущего контроля успеваемости	18
Перечень основной рекомендуемой литературы по учебной дисциплине	26
Рабочая программа учебной дисциплины «Конфликтология»	27
Цель, планируемые результаты изучения дисциплины	27
Учебно-тематический план дисциплины	28
Календарный учебный график дисциплины	29
Тематическое содержание	29
Организация учебного процесса по дисциплине	32
Планы проведения синхронных занятий с применением ДОТ	33
Примеры практических заданий для самостоятельной работы по дисциплине	36
Примеры заданий для текущего контроля успеваемости	40
Перечень основной рекомендуемой литературы по учебной дисциплине	46
Организационно-педагогические условия реализации программы	48
Требования к квалификации педагогических кадров	48
Материально-технические условия реализации программы	48
Информационные и учебно-методические условия реализации программы	49
Формы контроля	50
Формы текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации и требования к их проведению	51
Формы итоговой аттестации и требования к ее проведению	52
Фонд оценочных средств	54
Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по учебным дисциплинам	54
Фонд оценочных средств для итоговой аттестации	62

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

1.1. Цель реализации образовательной программы

Настоящая дополнительная профессиональная программа повышения квалификации «Конфликтология» (далее – Программа, Образовательная программа) разработана ООО «МАИПП» (далее – Организация).

Цель Образовательной программы – подготовка высококвалифицированных специалистов – психологов, формирование у обучающихся профессиональных компетенций, необходимых для выполнения профессиональной деятельности в сфере психологии коммуникации и конфликтологии, психологического консультирования в указанной сфере.

Программа разработана на основе профессионального стандарта «Психолог-консультант», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 14.09.2022 N 537н.

1.2. Актуальность программы

Образовательная программа отвечает растущей потребности общества, государственных структур, граждан и бизнеса в освоении стратегий поддержания и развития психологического благополучия и развития личности, способной эффективно коммуницировать в ходе социального взаимодействия. Выпускники программы должны обладать компетенциями, позволяющими на практике с высокой эффективностью решать задачи по оказанию психологической помощи населению и трудовым коллективам в вопросах повышения эффективности общения и формирования благополучного психологического климата в межличностных и межгрупповых коммуникациях, разрабатывать и проводить мероприятия по разрешению и предупреждению конфликтов в межличностных коммуникациях и в группах.

1.3. Нормативная правовая база

Образовательная программа разработана на основании федеральных законов и нормативных правовых актов Российской Федерации:

1. Федеральный закон от 29.12.2012 N 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».

2. Постановление Правительства РФ от 11.10.2023 N 1678 «Об утверждении Правил применения организациями, осуществляющими образовательную деятельность, электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации образовательных программ».

3. Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 01.07.2013 N 499 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам».

4. Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 14.09.2022 N 537н «Об утверждении профессионального стандарта «Психолог-консультант».

5. Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 11.01.2011 г. N 1н «Единый квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и служащих. Раздел «Квалификационные характеристики должностей руководителей и специалистов высшего профессионального и дополнительного профессионального образования».

1.4. Организационно-методические характеристики программы

Настоящая дополнительная профессиональная программа повышения квалификации «Конфликтология» определяет ее содержание и сроки освоения.

Трудоемкость образовательной программы составляет 56 часов. Трудоемкость включает все виды учебной работы обучающихся, а также время, отводимое на текущий контроль успеваемости, промежуточную и итоговую аттестацию.

Язык обучения. Обучение по образовательной программе ведется на русском языке.

Форма обучения – очно-заочная с применением исключительно электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

Режим занятий – максимальная учебная нагрузка составляет 8 академических часов в неделю, включая все виды учебной работы обучающегося. Указанный режим занятий позволяет осуществлять изучение учебного материала последовательно, с необходимыми интервалами для осмысления и закрепления, что в максимальной степени позволяет достичь планируемых результатов освоения образовательной программы.

Образовательная программа реализуется исключительно с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий (далее – ЭО и ДОТ). Соотношение внеаудиторных занятий с применением ЭО и ДОТ, внеаудиторной самостоятельной работы, виды учебных занятий указаны в рабочих программах учебных дисциплин.

К освоению образовательной программы допускаются лица, имеющие высшее образование, а также лица, получающие высшее образование (профиль образования «Психологические науки», «Образование и педагогические науки», «Клиническая медицина» (ординатура по направлениям «Психиатрия», «Психиатрия-наркология», Психотерапия», «Судебно-психиатрическая экспертиза»)).

Выпускник, в полном объеме освоивший образовательную программу, успешно прошедший итоговую аттестацию, получает документ о квалификации – удостоверение о повышении квалификации установленного организацией образца. Обучающиеся, не завершившие освоение программы или не прошедшие итоговую аттестацию, получают справку об обучении (или о периоде обучения) установленного организацией образца.

2. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ

В результате освоения настоящей образовательной программы у обучающихся должны быть усовершенствованы следующие общепрофессиональные и профессиональные компетенции (по видам деятельности):

Общепрофессиональные компетенции (ОПК)

ОПК-1	Способность к абстрактному мышлению, самостоятельному освоению, углублению и расширению системы профессиональных знаний
ОПК-2	Способность к эффективной коммуникации в процессе профессионального взаимодействия на основе современных коммуникативных технологий
ОПК-3	Способность проявлять толерантность к межкультурному и межличностному разнообразию общества, соблюдать нормы профессиональной этики психолога, проявлять эмпатию

Профессиональные компетенции (ПК)

ПК-1	Способность к проведению мероприятий психологического консультирования граждан, реализации консультационных психологических программ
ПК-2	Способность к разработке и проведению мероприятий по развитию коммуникативных навыков населения
ПК-3	Способность к разработке и проведению мероприятий по разрешению и предупреждению конфликтов

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

знать:

- основные положения теории и практики психологии коммуникации,
- виды и модели общения,
- стили и уровни общения,
- перцептивный, коммуникативный, интерактивный аспекты общения,
- техники и технологии эффективных коммуникаций,
- предмет и место конфликтологии,
- основные категории и понятия конфликтологии,
- типологию, функции и особенности конфликтов по сферам проявления,
- сущность, структуру и динамику конфликта,
- основы социального, психологического и социально-экономического управления конфликтами,
- специфику прогнозирования, предупреждения и разрешения конфликтов,
- технологию переговорного процесса при разрешении конфликтов

уметь:

- использовать научный категориальный аппарат в анализе конфликтных ситуаций,
- применять технологии объективного анализа моделей общения
- применять методологию объективного анализа конфликтов,
- применять технологии регулирования конфликтов

обладать навыками:

- эффективной коммуникации в собственной профессиональной деятельности и во взаимодействии с клиентами,
- оказания помощи клиентам по вопросам повышения эффективности общения и формирования благополучного психологического климата в межличностных и межгрупповых коммуникациях,
- самостоятельного нахождения оптимальных путей преодоления сложных конфликтных ситуаций, управления конфликтами,
- разработки и проведения мероприятий по разрешению и предупреждению конфликтов в межличностных коммуникациях и в коллективах.

Рекомендация выпускникам при осуществлении профессиональной деятельности и дальнейшего профессионального становления по проблематике настоящей программы: участие в групповой и (или) индивидуальной супервизорской практике не реже одного раза в три месяца (в первый год работы, далее – в обычном режиме работы с супервизором).

3. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

3.1. Учебный план

№ п/п	Наименование учебных дисциплин (модулей)	Общая трудоем- кость (часов)	В том числе часов внеаудиторных занятий с примен. ЭО и ДОТ		ВСР	ПА	ИА	Форма аттес- тации	Формиру- емые компе- тенции
			Синхр. обучение	Асинхр обучение					
1.	Психология коммуникаций	16	2	8	4	2	-	зачет	ОПК-1, ОПК-2, ОПК-3, ПК-1, ПК-2
2.	Конфликтология	38	6	14	16	2	-	зачет	ОПК-1, ОПК-2, ОПК-3, ПК-1, ПК-3
5.	Итоговая аттестация	2	-	-	-	-	2	зачет	
	ВСЕГО	56	2	11	6	5	2	-	

ВСР	внеаудиторная самостоятельная работа
ПА	промежуточная аттестация
ИА	итоговая аттестация

3.2. Календарный учебный график

Наименование учебной дисциплины	Всего часов	Недели															
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
Психология коммуникаций	16	8	8														
Конфликтология	38			8	8	8	8	6									
Итоговая аттестация	2							2									
ВСЕГО	56	8	8	8	8	8	8	8									

4. РАБОЧИЕ ПРОГРАММЫ УЧЕБНЫХ ДИСЦИПЛИН

4.1. Рабочая программа учебной дисциплины «ПСИХОЛОГИЯ КОММУНИКАЦИЙ»

4.1.1. Цель, планируемые результаты изучения дисциплины

Рабочая программа учебной дисциплины «Психология коммуникаций» является частью дополнительной профессиональной программы повышения квалификации «Конфликтология».

Цели изучения дисциплины: освоение обучающимися теоретических знаний и практических навыков в области психологии коммуникаций (психологии общения), которые помогут им осуществлять конструктивное взаимодействие с клиентами и партнерами по профессиональной сфере, а также осуществлять консультирование клиентов по вопросам выстраивания эффективных коммуникаций и установлению благоприятного психологического климата в межличностном общении и в коллективах.

Основные планируемые результаты изучения дисциплины (модуля).

В ходе изучения дисциплины (модуля) у обучающихся совершенствуются следующие компетенции:

Общепрофессиональные компетенции (ОПК)

ОПК-1	Способность к абстрактному мышлению, самостоятельному освоению, углублению и расширению системы профессиональных знаний
ОПК-2	Способность к эффективной коммуникации в процессе профессионального взаимодействия на основе современных коммуникативных технологий
ОПК-3	Способность проявлять толерантность к межкультурному и межличностному разнообразию общества, соблюдать нормы профессиональной этики психолога, проявлять эмпатию

Профессиональные компетенции (ПК)

ПК-1	Способность к проведению мероприятий психологического консультирования граждан, реализации консультационных психологических программ
ПК-2	Способность к разработке и проведению мероприятий по развитию коммуникативных навыков населения

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

знать:

- основные положения теории и практики психологии коммуникации,
- виды и модели общения,
- стили и уровни общения,
- перцептивный, коммуникативный, интерактивный аспекты общения,
- техники и технологии эффективных коммуникаций

уметь:

- использовать категориальный аппарат в анализе конфликтных ситуаций,

- владеть технологией объективного анализа моделей общения

обладать навыками:

- культуры эффективной коммуникации будущего специалиста для успешной реализации профессиональной деятельности и саморазвития, продуктивного взаимодействия с клиентами,
- оказания помощи клиентам по вопросам повышения эффективности общения и формирования благополучного психологического климата в межличностных и межгрупповых коммуникациях

4.1.2. Учебно-тематический план дисциплины (модуля)

Наименование темы	Всего часов	Внеауд. зан. с применением ЭО и ДОТ (в ч.)		ВСР	ПА
		Синхр.	Асинхр.		
Тема 1. Понятие, функции и средства общения	16	2	1	4	2
Тема 2. Виды и модели общения			1		
Тема 3. Стили и уровни общения			1		
Тема 4. Понятие коммуникаций			1		
Тема 5. Коммуникативная личность			1		
Тема 6. Перцептивный аспект общения			1		
Тема 7. Коммуникативный аспект общения			1		
Тема 8. Интерактивный аспект общения			1		
ИТОГО:	16	2	8	4	2

4.1.3. Календарный учебный график

Наименование учебной дисциплины	Всего часов	Недели															
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
Психология коммуникаций	16	8	8														
ВСЕГО	56	8	8														

4.1.4. Тематическое содержание

Тема 1. Понятие, функции и средства общения

Содержание. Понятие коммуникации и общения. Структура общения: перцептивная сторона общения, коммуникативная сторона общения, интерактивная сторона общения. Функции общения: аффективно-коммуникативная (перцептивная), информационно-коммуникативная, регуляционно-коммуникативная. Средства общения: вербальные и невербальные. Характеристика вербальных средств общения. Характеристика невербальных средств общения.

Тема 2. Виды и модели общения

Содержание. Понятие о видах общения. Межличностный вид общения. Личностно-ориентированный (или личностный) вид общения. Официальное (ролевое) общение. Разновидности делового общения: познавательное, убедительное, экспрессивное, суггестивное, ритуальное. Виды общения по типу связей: монологическое (императивное и манипулятивное) и диалогическое. Понятие диалога. Коммуникативные взаимодействия диалогические, антидиалогические и индифферентные. Модели общения: познавательная модель, убеждающая модель, экспрессивная модель, суггестивная модель, ритуальная модель.

Тема 3. Стили и уровни общения

Содержание. Понятие о стиле общения. Официально-деловой стиль общения: подстили – законодательный, дипломатический, административно-канцелярский. Научный стиль общения. Публицистический стиль. Разговорно-бытовой стиль. Понятие уровня общения. Примитивный, манипулятивный, деловой, игровой, духовный уровни, уровень масок.

Тема 4. Понятие коммуникаций

Содержание. Понятие коммуникации, коммуникационного процесса. Коммуникация и информация в общении. Общение в массовой коммуникации. Понятие массовой коммуникации. Условия функционирования массовой коммуникации. Признаки массовой коммуникации. Основные элементы коммуникации: отправитель, сообщение, канал, получатель. Значение коммуникативных ролей. Понятие коммуникативной цели, коммуникативной роли, коммуникативных барьеров. Классификация коммуникативных барьеров. Слушание в процессе коммуникации: эффективное (рефлексивное, нерефлексивное), неэффективное. Коммуникативная компетентность. Общение как системно-интегрирующий процесс.

Тема 5. Коммуникативная личность

Содержание. Понятие и типы коммуникативной личности. Параметры коммуникативной личности – мотивационный, когнитивный, функциональный. Индивидуальное и социальное в коммуникативной личности. Профессиональное общение психолога, компоненты его коммуникативной компетентности. Пути и способы развития компетентности в общении.

Тема 6. Перцептивный аспект общения

Содержание. Сущность социальной перцепции. Понятие перцептивных аспекты общения. Механизмы социальной перцепции. Идентификация, эмпатия, децентрация. Социальная рефлексия. Аттракция, факторы, стимулирующие аттракцию. Понятие каузальной атрибуции. Фундаментальные ошибки каузальной атрибуции.

Физиогномическая редукция. Стереотипизация. Социальный стереотип, классификация социальных стереотипов.

Понятие эффектов восприятия. Эффект первичности и новизны. Эффект ореола. Эффект привлекательности. Эффект превосходства. Эффект хорошего отношения. Эффект проекции. Эффект средней ошибки.

Субъективные каналы восприятия и передачи информации. аудиальная репрезентативная система, визуальная репрезентативная система, кинестетическая система, обонятельная и вкусовая системы.

Тема 7. Коммуникативный аспект общения

Содержание. Сущность коммуникации. Понятие коммуникативного аспекта общения. Денотация, коннотация, полисемия, синонимия. Знаковые системы невербальной коммуникации. Барьеры непонимания (Б.Ф.Поршнева). Два основных приема структурирования информации. Феномен межличностного (психологического) влияния. Виды влияния. Виды психологического противостояния влиянию.

Техники активного слушания. Трудности эффективного слушания. Приемы правильного слушания (Памятка Иствуда Атватера). Типичные ошибки слушания.

Тема 8. Интерактивный аспект общения

Содержание. Сущность интеракции. Основные типы социальных ситуаций. Типы ситуаций взаимосвязанности людей. Психологическая совместимость, пять основных уровней психологической совместимости. Законы дополнительности и сходства. Структура взаимодействия. Психологические эффекты взаимодействия людей, характеристика каждого эффекта. Признаки совместной деятельности. Стратегии поведения по отношению к партнерам. Стратегия взаимодействия, характеристика каждой из пяти стратегий. Стили взаимодействия. Стили межличностного взаимодействия по С. Л. Братченко. Типы взаимодействий. Три основных этапа межличностных отношений по У.Шутцу. Теория транзактного анализа Э. Берна. Виды транзакций.

4.1.5. Организация учебного процесса по дисциплине (модулю).

Организация учебного процесса по учебной дисциплине «Психология коммуникаций» осуществляется исключительно с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий в синхронном и асинхронном формате путем последовательного освоения обучающимся теоретического материала, размещенного на платформе дистанционного обучения (СДО), самостоятельного изучения рекомендуемой литературы, выполнения заданий.

На платформе дистанционного обучения освоение каждого содержательного элемента, входящего в состав темы по дисциплине «Психология коммуникаций» представлено отдельным блоком учебного материала в виде урока.

Внеаудиторные занятия с применением ЭО и ДОТ
<u>Асинхронно.</u> Изучение теоретического материала на платформе дистанционного обучения, представленного по каждой теме учебной дисциплины в текстовом формате и в формате презентаций. Время изучения указанного материала (трудоемкость) составляет 8 академических часов
<u>Синхронно</u> – Учебное занятие №1. Проводится синхронно с применением дистанционных образовательных технологий в формате обзорной установочной лекции, разбора заданий для самостоятельной работы по учебной дисциплине. Занятие проводится перед началом освоения учебной дисциплины. Трудоемкость 2 академических часа.
Внеаудиторная самостоятельная работа
Включает: – самостоятельное изучение рекомендуемой учебной литературы, представленной в виде электронных изданий; – просмотр видеозаписей проведенных синхронных занятий – для повторения и закрепления изученного материала; – выполнение заданий для самостоятельной работы по темам модуля (задания размещаются на платформе дистанционного обучения в рамках блоков учебного материала – «уроков»), в том числе прохождение тестирования с применением инструментария платформы дистанционного обучения; Трудоемкость внеаудиторной работы составляет 4 аудиторных часа.
Текущий контроль знаний
Осуществляется после освоения учебного материала урока или нескольких уроков в форме автоматизированного тестирования с применением технических средств платформы дистанционного обучения; а также в ходе синхронного учебного занятия в форме беседы, опроса, выступлений обучающихся с сообщениями о результатах выполнения практических заданий.
Промежуточная аттестация
Осуществляется в форме автоматизированного тестирования с применением технических средств платформы дистанционного обучения. Трудоемкость 2 академических часа.

4.1.6. Планы проведения синхронных занятий с применением ЭО и ДОТ

План учебного занятия №1

по разбору выполнения заданий для самостоятельной работы по учебной дисциплине

Цель занятия:

- Ознакомить обучающихся с организационными вопросами освоения образовательной программы, с целями и задачами, планируемыми результатами освоения программы
- Провести обзорную лекцию по всему объему учебной дисциплины «Психология коммуникаций», дать установку на самостоятельную работу по освоению материала, дать пояснения по выполнению заданий

Часть 1. Введение.

- Организационный момент.
- Постановка целей и задач работы в рамках учебного занятия.

Часть 2: Обзорная лекция

Часть 3: Разбор практических заданий:

- Задания по теме Перцептивный аспект общения
- Задание по теме Коммуникативный аспект общения
- Задание по теме Интерактивный аспект общения

Часть 3. Заключение:

- Подведение итогов: краткое повторение основных идей и выводов.
- Рекомендации по подготовке к промежуточной аттестации по учебной дисциплине.
- Завершение вебинара с пожеланием успехов и продуктивной работы

4.1.7. Примеры практических заданий для самостоятельной работы по дисциплине.

Задание по теме 6: Перцептивный аспект общения

1. Примером какой фундаментальной ошибки каузальной атрибуции является следующий эксперимент.

Представьте, что вам предложили за 1500 рублей в течение 2 часов ходить с рекламным плакатом «Кока-колы» по центральной улице вашего города. Согласились бы вы? А теперь предположим, что все население вашего города от 18 до 60 лет – это 100%. Сколько процентов из них, по-вашему, приняли бы аналогичное предложение? Посмотрите, отнесли ли вы себя к большинству (помните, что 50% – это большинство).

Опыт проведения данного эксперимента, полученный на современных российских гражданах, показывает, что, за редким исключением, люди причисляют себя к большинству.

2. К какому эффекту восприятия можно отнести описание данного эксперимента?

Молодым людям было предложено оценить женский почерк, причем к тексту прилагался женский портрет. В одних группах испытуемых использовался портрет женщины с привлекательной внешностью, а в других – портрет «дурнушки». Более высокие оценки получил почерк красивой женщины.

3. О каком виде стереотипов идет речь в исследованиях американского ученого Secorda? Люди с похожими чертами лица действительно оказались похожими между собой и по личностным характеристикам.

4. К какому эффекту восприятия можно отнести цитату из «Крейцеровой сонаты» Л. Н. Толстого?

«Удивительное дело, какая полная бывает иллюзия того, что красота есть добро. Красивая женщина говорит глупости, ты слушаешь и не слышишь глупостей, а слышишь умное. Она говорит, делает гадости, а ты видишь что-то милое. Когда же она не говорит ни глупостей, ни гадостей, а красиво, то сейчас уверяешься, что она чудо как умна и нравственна».

5. Проанализируйте случаи из своего жизненного опыта.

Вспомните из своей жизни случаи, когда первое впечатление о каком-либо человеке оказалось для вас ошибочным? Что вы испытывали, когда поняли это? Что способствовало созданию неправильного восприятия? Как вы осознали его ошибочность? О каких ошибках, возможно, шла речь?

Задание по теме 7. Коммуникативный аспект общения

1. О каком средстве коммуникации писал Даниэль Уэбстер: «Заберите у меня все, чем я обладаю. Но оставьте мне мою речь. И скоро я обрету все, что имел.

2. О какой зоне общения идет речь далее?

В эту зону допускаются только близкие, родные люди. В английском языке она называется bubble, что означает «пузырь». Внутри нашего «пузыря» мы чувствуем себя безопасно.

3. О какой зоне общения идет речь далее?

Это зона общения со знакомыми людьми, равными по социальному положению. Известен пример Ницше, который красочно иллюстрирует различие между этими зонами. Дикобразы, чтобы не замерзнуть, жмутся друг к другу, но при этом они так плотно прижимаются, что колются своими иглами. С точки зрения личностного реагирования, можно сформулировать следующее: «следует искать близости, чтобы не замерзнуть, и избегать любой интимности, которая способна «поранить».

4. К каким коммуникативным барьерам можно отнести следующие определения?

Жаргон – *техническая терминология или характерные идиомы, употребляемые в специальной деятельности или узкими группами.* Сленг – *неофициальный нестандартный словарь.*

5. Оцените техники ведения беседы, перечисленные ниже. Какие из них позитивные, а какие негативные?

а) В беседе мы сопровождаем высказывания партнера репликами вроде: «Глупости ты говоришь», «Ты, я вижу, в этом вопросе ничего не понимаешь», «Я бы мог вам это объяснить, но боюсь, вы этого не поймете» и т. п.

б) Сопровождение речи партнера высказываниями типа: «Да..., да..., угу...».

в) Мы дословно повторяем высказывания партнера. При этом можно начать с вводной фразы: «Как я понял Вас...», «По Вашему мнению...», «Ты считаешь...» и т. д.

г) В ходе беседы мы вставляем высказывания типа: «Пора приступить к предмету разговора...», «Мы несколько отвлеклись от темы...», «Давайте вернемся к цели нашей встречи» и т. д.

д) Мы пытаемся найти у партнера понимание только тех проблем, которые волнуют нас самих.

е) Мы воспроизводим высказывание партнера в сокращенном, обобщенном виде, кратко формулируем самое существенное в его словах.

6. Прочитайте рассказ и дайте Петру Ивановичу советы, которые помогли бы ему научиться слушать собеседника.

Петр Иванович решил проехаться на совсем новом автомобиле за город. Свернув с шоссе на двухполосную дорогу, он сбил с дороги и остановился у станции техобслуживания, чтобы узнать, где сейчас находится. Механик СТО принялся подробно объяснять ему, как вернуться к шоссе, но Петр Иванович вдруг забеспокоился, хватит ли ему бензина для возвращения домой. Он спросил у механика, сколько стоит бензин в их районе и, не удовлетворившись названной им ценой и фирмой, которой принадлежит бензозаправка, стал думать о том, как ему найти другую бензоколонку. Механик тем временем продолжал свои объяснения. Петр Иванович отметил, что он говорит слишком быстро, и забеспокоился, что может неверно понять его. Он поблагодарил механика СТО и уехал в надежде найти другого, кто объяснил бы, как добраться до другой заправочной станции и до шоссе.

7. Объясните, каким образом стражник попытался привлечь внимание, чтобы остановить дерущихся людей. Как называются приемы привлечения внимания?

В романе Сервантеса «Дон-Кихот» описана ночная драка на постоялом дворе. Случайно оказавшийся в этой «заварушке» стражник попытался остановить побоище:

– Именем правосудия, остановитесь! Остановитесь, именем Святого братства!

Прежде всего стражник наткнулся на избитого и впавшего в беспамятство Дон Кихота, распростертого на своем рухнувшем ложе, и, нащупав его бороду и зажав ее в кулак, несколько раз крикнул: «На помощь правосудию!» Но видя, что тот, кого он схватил, не двигается и не шевелится, подумал, что это убитый, а что все остальные – убийцы, и, как только мелькнуло у него это подозрение, он еще громче крикнул:

– Заприте ворота! Не выпускайте отсюда никого, – здесь человека убили!

Крик этот перепугал дерущихся, и каждый невольно замер на том самом месте, где его застал голос стражника.

Задание по теме 8. Интерактивный аспект общения

1. Какой из феноменов взаимодействия людей наглядно проиллюстрирован в небезынтересном опыте, проводившемся в 20-ые годы в Берлине в школе К.Левина?

Испытуемыми выступали студенты – люди по большей части малообеспеченные, буквально недоедавшие. Их усаживали за стол, полный яств, и предлагали угощаться вволю. Единственной помехой выступал сам экспериментатор, который тоже усаживался за стол, но ничего не ел, а лишь внимательно следил за испытуемыми и что-то записывал в блокнот. Можно себе представить, что в такой ситуации у испытуемых «кусоч не лез в горло», и большинство их вставали из-за стола голодными.

2. Прочитайте отрывок из гоголевской «Женитьбы».

АРИНА ПАНТЕЛЕЙМОНОВНА. Прошу, прошу, Алексей Дмитриевич; хоть шерсти не продам, а приходу рады. Прошу покорно садиться.

(Все уселись. Молчание.)

ЯИЧНИЦА. Странная погода нынче: поутру совершенно было похоже на дождик, а теперь как будто и прошло.

АГАФЬЯ ТИХОНОВНА. Да-с, уж эта погода ни на что не похожа:

иногда ясно, а в другое время совершенно дождливая. Очень большая неприятность.

ЖЕВАКИН. Вот в Сицилии, матушка, мы были с эскадрой в весеннее время: если пригонять, так выйдет к нашему февралю; выйдешь, бывало из дому: день солнечный, а потом этак дождик, и смотришь, точно как будто дождик.

О каком стиле общения между героями пьесы Н. В. Гоголя в данном случае можно сказать?

3. О каком стиле общения Павла Ивановича Чичикова со старухой, хозяйкой трактира, мы можем говорить?

«Старуха пошла копать и принесла тарелку, салфетку, накрахмаленную до того, что дыбилась как засохшая кора, потом нож с пожелтевшею костяною колодочкою, тоненький, как перочинный, двузубую вилку и солонку, которую никак нельзя было поставить прямо на стол.

Герой наш по обыкновению сейчас вступил с нею в разговор и расспросил, сама ли она держит трактир или есть хозяин, и сколько дает доходу трактир, и с ними ли живут сыновья, и что старший сын – холостой или женатый человек, и какую взял жену, с большим ли приданым или нет, и доволен ли был тесть, и не сердился ли, что мало подарков получил на свадьбе, словом, не пропустил ничего».

4. Какой стиль общения мы можем наблюдать в разговоре между Чичиковым и Коробочкой при обсуждении возможности продажи последней «мертвых душ»?

– Право, не знаю, – произнесла хозяйка с расстановкой. – Ведь я мертвых еще не продавала.

– Еще бы! Это бы скорей походило бы на диво, если бы вы их комунибудь продали. Или вы думаете, что в них есть в самом деле какойнибудь прок?

– Нет, этого-то я не думаю. Что же в них за прок, проку никакого нет. Меня только то и затрудняет, что они уже мертвые.

– Ну баба, кажется, крепколая! – подумал про себя ЧИЧИКОВ. – Послушайте, матушка. Да вы рассудите только хорошенько: ведь вы разоряетесь, платите за него подать, как за живого...

– Ох, отец мой, и не говори об этом! – подхватила помещица. – Еще третью неделю внесла больше полутораста. Да заседателя подмаслила.

– Ну, видите, матушка. А теперь примите в соображение только то, что заседателя вам подмасливать больше не нужно, потому что теперь я плачу за них; а не вы; я принимаю на себя все повинности. Я совершу даже крепость на свои деньги, понимаете ли вы это?...

Отерши пот, Чичиков решился попробовать, нельзя ли ее навести на путь какую-нибудь иного стороною.

– Вы матушка, – сказал он, или не хотите понимать слов моих, или так нарочно говорите, лишь бы что-нибудь говорить...

4.1.8. Примеры заданий для текущего контроля успеваемости

Текущий контроль знаний осуществляется после изучения одной или нескольких тем в форме автоматизированного тестирования с применением технических средств платформы дистанционного обучения.

Примеры тестовых вопросов по темам 1-2 учебной дисциплины «Психология коммуникаций»:

1. Как известно, существует три взаимосвязанные стороны общения. Отметьте что указано неверно:
 - коммуникативная сторона
 - перцептивная сторона
 - **межличностная сторона**
 - интерактивная сторона
2. Процесс восприятия, познания и понимания людьми друг друга с последующим установлением на этой основе определенных межличностных отношений – это:
 - коммуникативная сторона общения
 - **перцептивная сторона общения**

- интерактивная сторона общения
- 3. Процесс взаимного обмена информацией между людьми, передаче и приеме знаний, идей, мнений, чувств – это
 - **коммуникативная сторона общения**
 - перцептивная сторона общения
 - интерактивная сторона общения
- 4. В основе этой функции общения лежит восприятие и понимание другого человека, партнера по общению, она связана с регуляцией эмоциональной сферы человека. Какая это функция:
 - **аффективно-коммуникативная**
 - информационно-коммуникативная
 - регуляционно-коммуникативная
- 5. Эта функция общения заключается в любом виде обмена информацией между взаимодействующими индивидами. Какая это функция:
 - аффективно-коммуникативная
 - **информационно-коммуникативная**
 - регуляционно-коммуникативная
- 6. Кинесические средства общения относятся к какому общению:
 - вербальному
 - **невербальному**
- 7. Просодические и экстралингвистические средства общения относятся к какому общению:
 - вербальному
 - **невербальному**
- 8. Такесические средства общения относятся к какому общению:
 - вербальному
 - **невербальному**
- 9. Проксемические средства общения относятся к какому общению:
 - вербальному
 - **невербальному**
- 10. Психотехника речи – это
 - **система индивидуально-психологического управления голосом, дикцией, интонацией, логикой в соответствии с социально-психологическими условиями общения**
 - система индивидуально-психологического управления интонацией в соответствии с социально-психологическими условиями общения
 - система выстраивания речи в соответствии с правилами грамматики и пунктуации языка
- 11. По типу связей, которые устанавливаются между участниками взаимодействия, какие различают виды общения?

- **монологическое**
 - **диалогическое**
 - личностное
 - групповое
12. Вид общения, который характеризуется односторонним направлением информации – это:
- **монологическое общение**
 - диалогическое общение
13. Авторитарная, директивная форма воздействия на партнера с целью принуждения к определенным действиям или решениям, а также осуществление контроля над его поведением, установками – это общение:
- **императивное**
 - манипулятивное
14. Воздействие на партнера по взаимодействию с целью достижения своих скрытых намерений и целей – это общение:
- императивное
 - **манипулятивное**
15. Существует несколько основных моделей общения. Какие из указанных ниже терминов НЕ обозначают модели общения?
- познавательная модель
 - убеждающая модель
 - экспрессивная модель
 - суггестивная модель
 - ритуальная модель
 - **духовная модель**

Примеры тестовых вопросов по темам 3-5 учебной дисциплины «Психология коммуникаций»:

1. Отметьте, какие стили общения существуют:
 - **официально-деловой стиль общения**
 - **научный стиль общения**
 - **публицистический стиль**
 - управленческий
 - **разговорно-бытовой стиль**
2. Собеседник настраивает контакт, не особо беспокоясь, насколько адекватно и правильно вы его воспримете. Какой это уровень общения?
 - **примитивный**
 - манипулятивный
 - игровой

- уровень масок
- 3. Коммуникация – это:
 - **процесс передачи информации, идей или эмоций от одного человека к другому**
 - процесс передачи идей от одного человека к другому
 - процесс передачи эмоций от одного человека к другому
- 4. Коммуникационный процесс – это:
 - **процесс обмена информацией между двумя или более людьми**
 - процесс обмена информацией между двумя людьми
- 5. Массовая коммуникация – это:
 - **процесс распространения информации (знаний, духовных ценностей, моральных и правовых норм и т. п.) с помощью технических средств (пресса, радио, телевидение, компьютерная техника и др.) на численно большие, рассредоточенные аудитории**
 - процесс обмена информацией между более чем двумя людьми без применения технических средств
- 6. Отметьте, какой из элементов НЕ относится к базовым элементам коммуникации:
 - отправитель
 - сообщение
 - канал
 - **носитель информации**
 - получатель
- 7. Стратегический результат, на который направлен коммуникативный акт называют:
 - **коммуникативной целью**
 - коммуникативной ролью
- 8. Когда слушание не обеспечивает правильного понимания слов и чувств собеседника, создает у говорящего ощущение, что его не слышат – это:
 - эффективное слушание
 - **неэффективное слушание**
 - барьер общения
- 9. Умение внимательно молчать, не вмешиваясь в речь собеседника своими замечаниями – это:
 - рефлексивное слушание
 - **нерефлексивное слушание**
- 10. Объективная обратная связь с говорящим, используемая в качестве контроля точности восприятия услышанного – это:
 - **рефлексивное слушание**
 - нерефлексивное слушание

11. Владение сложными коммуникативными навыками и умениями, формирование адекватных умений в новых социальных структурах, знание культурных норм и ограничений в общении, знание обычаев, традиций, этикета в сфере общения, соблюдение приличий, воспитанность, ориентация в коммуникативных средствах – это:
- **коммуникативная компетентность**
 - коммуникабельность
 - рефлексивное слушание
12. Коммуникант испытывает трудности при установлении контакта. Каким термином обозначают в психологии такого коммуниканта?
- интровертный коммуникант
 - **ригидный коммуникант**
13. Коммуникант не стремится овладеть инициативой в процессе общения, характеризуется застенчивостью и скромностью, ощущает скованность в неожиданной ситуации. Каким термином обозначают в психологии такого коммуниканта?
- **интровертный коммуникант**
 - ригидный коммуникант
14. Определяющими для коммуникативной личности являются три параметра, отметьте их:
- **мотивационный**
 - **когнитивный**
 - **функциональный**
 - суггестивный

Примеры тестовых вопросов по темам 6-8 учебной дисциплины «Психология коммуникаций»:

1. Способ понимания другого человека через осознанно или бессознательное уподобление его самому себе – это:
- эмпатия
 - децентрация
 - **идентификация**
2. Постигание эмоционального состояния, проникновение – вчувствование в переживания другого человека – это:
- **эмпатия**
 - децентрация
 - идентификация

3. Способность и умение человека отойти от своей позиции и взглянуть на партнера и на ситуацию взаимодействия как бы со стороны, глазами стороннего наблюдателя – это:
 - аттракция
 - эмпатия
 - **децентрация**
 - деменция
4. Осмысление индивидом того, как он воспринимается партнером по общению – это:
 - **социальная рефлексия**
 - аттракция
 - эмпатия
 - децентрация
5. Особая форма восприятия и познания другого человека, основанная на формировании по отношению к нему устойчивого позитивного чувства – это:
 - социальная рефлексия
 - **аттракция**
 - эмпатия
 - децентрация
6. Приписывание причин, как своему поведению, так и поведению другого человека называют термином:
 - **каузальная атрибуция**
 - социальная установка
 - каузальная рефлексия
7. Восприятие внешности другого человека с одновременной или последующей интерпретацией его как личности:
 - **физиогномическая редукция**
 - стереотипизация
8. Как называется этот эффект восприятия: при взаимодействии с малознакомыми людьми большее значение придается данным, полученным вначале, а при общении со старыми знакомыми – последним сведениям?
 - **эффект первичности и новизны**
 - эффект ореола
 - эффект привлекательности
 - эффект превосходства
 - эффект хорошего отношения к нам
 - эффект проекции
 - эффект средней ошибки
9. Как называется этот эффект восприятия: воспринимающий также склонен переоценивать человека, относящегося к нему с симпатией?

- эффект первичности и новизны
 - эффект ореола
 - эффект привлекательности
 - эффект превосходства
 - **эффект хорошего отношения к нам**
 - эффект проекции
 - эффект средней ошибки
10. Как называется этот эффект восприятия: тенденция смягчать оценки наиболее ярких особенностей другого человека в сторону среднего?
- эффект первичности и новизны
 - эффект ореола
 - эффект привлекательности
 - эффект превосходства
 - эффект хорошего отношения к нам
 - эффект проекции
 - **эффект средней ошибки**
11. Как называется этот эффект восприятия: он проявляется в приписывании приятному собеседнику своих достоинств, а неприятному – своих недостатков?
- эффект первичности и новизны
 - эффект ореола
 - эффект привлекательности
 - эффект превосходства
 - эффект хорошего отношения к нам
 - **эффект проекции**
 - эффект средней ошибки
12. Наличие у слова более одного общепринятого в данном речевом сообществе значения называется:
- **полисемия**
 - коннотация
 - денотация
 - синонимия
13. Использование разных слов и фраз для сообщения сходной информации называется:
- полисемия
 - коннотация
 - денотация
 - **синонимия**
14. Пара- и экстралингвистическая знаковая система присуща какому виду коммуникации:
- вербальная коммуникация

– **невербальная коммуникация**

15. Оптико-кинетическая знаковая система присуща какому виду коммуникации:

– вербальная коммуникация

– **невербальная коммуникация**

16. Какой это вид влияния - сознательное аргументированное воздействие на другого человека или группу людей, имеющее целью изменение их суждения, отношения, намерения или решения?

– **убеждение**

– внушение

– заражение

– самопродвижение

– пробуждение импульса к подражанию

– формирование благосклонности

– просьба

– принуждение

– деструктивная критика

– манипуляция

17. Какой это вид влияния - объявление своих целей и предъявление свидетельств своей компетентности и квалификации для того, чтобы быть оцененным по достоинству и благодаря этому получить преимущества?

– убеждение

– внушение

– заражение

– **самопродвижение**

– пробуждение импульса к подражанию

– формирование благосклонности

– просьба

– принуждение

– деструктивная критика

– манипуляция

18. Какой это вид влияния - сознательное или неосознанное неаргументированное воздействие на другого человека или группу людей, имеющее целью изменения их состояния, отношения к чему-либо и предрасположенности к определенным действиям?

– убеждение

– **внушение**

– заражение

– самопродвижение

– пробуждение импульса к подражанию

– формирование благосклонности

- просьба
- принуждение
- деструктивная критика
- манипуляция

19. Эффект, при котором человек более успешно выполняет поставленные задачи в присутствии других людей, чем в одиночку – это:

- **социальная фасилитация**
- фасилитация
- социальная ингибция

20. Эффект негативного влияния социальных факторов или конкретного человека на мысли, чувства, активность человека или группы – это:

- социальная фасилитация
- фасилитация
- **социальная ингибция**

4.1.9. Перечень рекомендуемой литературы по учебной дисциплине (модулю).

Основная литература:

1. Педагогическая конфликтология: задачи, тесты, тренинговые упражнения: учебное пособие / А.А. Николаева, А.С. Хлебников. – Москва: ФГБОУ ВО МГППУ, 2023.
Источник: <https://psychlib.ru/resource/pdf/documents/NPk-2023/NPk-120.pdf#page=2>
2. Нартова-Бочавер С. Психология личности и межличностных отношений. — М.: Изд-во ЭКСМО-Пресс, 2001.
Источник: <https://psychlib.ru/mgppu/NBPI-001/NPL-001.HTM>
3. Битянова М.Р. Социальная психология: наука, практика и образ мыслей. Учебное пособие / М: Изд-во ЭКСМО-Пресс, 2001.
Источник: <https://psychlib.ru/mgppu/Bsp-2001/Bsp-576.htm>

Дополнительная литература:

1. Болотова, А. К. Психология коммуникаций: монография / А. К. Болотова, Ю. М. Жуков. — Москва: Высшая школа экономики, 2015.
2. Миронов, А. Г. Психология общения и педагогические коммуникации: учебное пособие / А. Г. Миронов. — Красноярск: КрасГАУ, 2020.
3. Яценко, Е. Ф. Социальная психология: учебное пособие / Е. Ф. Яценко, Е. Г. Щелокова. — Санкт-Петербург: ПГУПС, 2022.

4.2. Рабочая программа учебной дисциплины «КОНФЛИКТОЛОГИЯ»

4.2.1. Цель, планируемые результаты изучения дисциплины

Рабочая программа учебной дисциплины «Конфликтология» является частью дополнительной профессиональной программы повышения квалификации «Конфликтология».

Цели изучения дисциплины: формирование у обучающихся целостного представления о современной теории и практике изучения конфликтов, навыках профессионального поведения в конфликтных ситуациях и регулирования конфликтов, что позволит будущим специалистам оптимизировать взаимодействие с персоналом, клиентами, предупредить трудности взаимного непонимания, наладить отношения сотрудничества.

Основные планируемые результаты изучения дисциплины (модуля).

В ходе изучения дисциплины (модуля) у обучающихся совершенствуются следующие компетенции:

Общепрофессиональные компетенции (ОПК)

ОПК-1	Способность к абстрактному мышлению, самостоятельному освоению, углублению и расширению системы профессиональных знаний
ОПК-2	Способность к эффективной коммуникации в процессе профессионального взаимодействия на основе современных коммуникативных технологий
ОПК-3	Способность проявлять толерантность к межкультурному и межличностному разнообразию общества, соблюдать нормы профессиональной этики психолога, проявлять эмпатию

Профессиональные компетенции (ПК)

ПК-1	Способность к проведению мероприятий психологического консультирования граждан, реализации консультационных психологических программ
ПК-2	Способность к разработке и проведению мероприятий по развитию коммуникативных навыков населения
ПК-3	Способность к разработке и проведению мероприятий по разрешению и предупреждению конфликтов

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

знать:

- предмет и место конфликтологии,
- основные категории и понятия конфликтологии,
- типологию, функции и особенности конфликтов по сферам проявления
- сущность, структуру и динамику конфликта,
- основы социального, психологического и социально-экономического управления конфликтами,

- специфику прогнозирования, предупреждения и разрешения конфликтов,
- технологию переговорного процесса при разрешении конфликтов

уметь:

- использовать категориальный аппарат в анализе конфликтных ситуаций,
- владеть принципами и методологией объективного анализа конфликтов,
- применять технологии регулирования конфликтов.

обладать навыками:

- самостоятельного нахождения оптимальных путей преодоления сложных конфликтных ситуаций, управления конфликтами,
- разработки и проведения мероприятий по разрешению и предупреждению конфликтов в межличностных коммуникациях и в коллективах.

4.2.2. Учебно-тематический план дисциплины (модуля)

Наименование темы	Всего часов	Внеауд. зан. с применением ЭО и ДОТ (в ч.)		Внеауд. сам. работа (в ч.)	Аттестация (в ч.)
		Синхр.	Асинхр.		
Тема 1. Понятие и типология конфликтов	38	6	1	16	2
Тема 2. Структура конфликта			1		
Тема 3. Причины конфликтов			1		
Тема 4. Функции конфликтов			1		
Тема 5. Динамика конфликта			1		
Тема 6. Конфликты в организации: общее понятие и типологизация			1		
Тема 7. Конфликты в организации: характеристика типов конфликтов			1		
Тема 8. Предупреждение конфликтов			1		
Тема 9. Разрешение конфликтов: тактики улаживания конфликта			1		
Тема 10. Разрешение конфликтов: средства разрешения конфликтов			1		
Тема 11. Переговоры как способ разрешения конфликтов: общая характеристика переговоров и стратегии ведения переговоров			1		
Тема 12. Переговоры как способ разрешения конфликтов: динамика переговоров			1		
Тема 13. Переговоры как способ разрешения конфликтов: характеристика стадий			1		
Тема 14. Переговоры как способ разрешения конфликтов: тактические приемы ведения переговоров и посредничество			1		
ИТОГО:	38	6	14	16	2

2.2. Календарный учебный график

Наименование учебной дисциплины	Всего часов	Недели															
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
Конфликтология	38			8	8	8	8	6									
ВСЕГО	38			8	8	8	8	8									

4.2.3. Тематическое содержание

Тема 1. Понятие и типология конфликтов

Содержание. Понятие конфликта. Различные определения конфликта в науке. Противоречие как основа конфликта. Объект и предмет конфликта. Различия между объектом и предметом конфликта. Характеристика объекта конфликта. Два вида конфликтов: реалистический и нереалистический. Понятие типологии конфликтов. Характеристика типов конфликтов.

Тема 2. Структура конфликта

Содержание. Виды элементов конфликта. Характеристика объективных элементов конфликта: объект, участники, среда конфликта. Личностные элементы конфликта: основные психологические доминанты поведения; черты характера и типы личностей; установки личности, образующие идеальный тип индивидуальности; неадекватные оценки и восприятия; манеры поведения; этические ценности. Основные психологические доминанты поведения личности: ценностные ориентации; цели; мотивы; интересы; потребности. Понятие акцентуации характера. Типы характера акцентуированных личностей. Установки личности, образующие идеальные типы индивидуальности (по Э. Шпрангеру).

Тема 3. Причины конфликтов

Содержание. Отличие причины возникновения конфликта от повода. Противоречие интересов как фундаментальная причина конфликтов. Составляющие причины конфликта. Понятие дефицита явлений. Противоречие интересов между субъектами конфликта: индивидами, социальными группами, общностями и обществами. Объективные факторы возникновения конфликтов. Влияние объективных факторов на возникновение конфликта. Роль и значение объективных факторов как основа развития противоречий, порождающих конфликт.

Тема 4. Функции конфликтов

Содержание. Понятие функции конфликта. Явные и скрытые функции конфликта. Оценка функции конфликта. Конструктивные функции конфликта. Общие конструктивные функции конфликта. Конструктивные функции конфликта на личностном уровне. Деструктивные (отрицательные) функции конфликта. Общие

деструктивные функции конфликта. Деструктивные функции конфликта на личностном уровне.

Тема 5. Динамика конфликта

Содержание. Понятие предконфликтной ситуации. Осознание причин конфликта, адекватное и неадекватное осознание. Условие оптимального разрешения предконфликтной ситуации. Общая логика профилактики конфликта.

Понятие открытого конфликта. Внутренние этапы открытого конфликта: инцидент, эскалация и завершение конфликта. Характеристика внутренних этапов открытого конфликта.

Понятие завершения конфликта. Ситуации, побуждающие к завершению конфликта. Способы завершения конфликта. Характер завершения конфликта: его типы. Завершение конфликта и разрешение конфликта. Формы завершения конфликта: затухание (угасание) конфликта; устранение конфликта; перерастание конфликта в другой конфликт.

Тема 6. Конфликты в организации

Содержание. Понятие конфликта в организации. Специфика конфликта в организации. Социальная напряженность. Внутренние и внешние факторы социальной напряженности, их перечень. Соотношение интересов в организации. Типы конфликтов в организации и их участники. Конфликтная ситуация и конфликтные действия. Типы конфликтов в организации: организационные; производственные; трудовые; инновационные. Характеристика организационного типа конфликта.

Тема 7. Конфликты в организации (продолжение)

Содержание. Характеристика производственного типа конфликтов. Внутригрупповые конфликты. Межгрупповые конфликты. Конфликты между производственными группами и администрацией.

Характеристика трудового типа конфликтов в организации. Индивидуальные трудовые конфликты. Причины субъективного и организационно-хозяйственного характера. Виды индивидуальных трудовых конфликтов. Коллективные трудовые конфликты.

Особенности управления конфликтами. Предупреждение конфликта в организации. Управление конфликтом. Основные типы разрешения конфликта в организациях: авторитарный, партнерский.

Тема 8. Предупреждение конфликтов

Содержание. Трудности профилактики конфликтов. Конфликтогенные причины. Поддержание сотрудничества как универсальный способ предотвращения конфликтов. Организация профилактики конфликтов. Зрелые и незрелые коллективы. Способы

оздоровления коллектива, Нормы деловой этики и предупреждение конфликтов. Юмор как средство предупреждения конфликта.

Тема 9. Разрешение конфликтов: тактики улаживания конфликта

Содержание. Тактики улаживания конфликта. Тактика избегания конфликта и метод насилия: характеристика, достоинства и недостатки. Тактика силового подавления: характеристика, достоинства и недостатки. Два подхода к разрешению конфликта: тактики «выигрыш-проигрыш», «выигрыш-выигрыш». Тактика скрытых действий и проблема «цены конфликта».

Тема 10. Разрешение конфликтов: средства разрешения конфликтов

Содержание. Основные механизмы тактики взаимного выигрыша. Трансформация конфликтных взаимоотношений в отношения согласия. Универсальные средства разрешения конфликтов и его результаты. Универсальные приемы регулирования конфликта: негативные и позитивные. Результаты управления конфликтом: позитивные (конструктивные), негативные (деструктивные).

Тема 11. Переговоры как способ разрешения конфликтов: общая характеристика переговоров и стратегии ведения переговоров

Содержание. Общая характеристика переговоров. Преимущества переговоров. Типология переговоров. Функции переговоров. Стратегии ведения переговоров: переговоры с ориентацией на модели «выигрыш – проигрыш», переговоры с ориентацией на модель «проигрыш – проигрыш» и «выигрыш – выигрыш». Позиционный торг. Переговоры на основе интересов.

Тема 12. Переговоры как способ разрешения конфликтов: динамика переговоров

Содержание. Три основные стадии переговоров: подготовка к переговорам; процесс ведения переговоров; анализ результатов переговоров и выполнение достигнутых договоренностей. Подготовка к переговорам: характеристика стадии, организационный и содержательный аспекты. Стадия ведения переговоров: характеристика стадии.

Тема 13. Переговоры как способ разрешения конфликтов: динамика переговоров, характеристика стадий

Содержание. Стадия ведения переговоров: этапы ведения переговоров. Характеристика этапа уточнения интересов и позиций сторон. Характеристика этапа обсуждения, принципы эффективной коммуникации в обсуждении, типичные ошибки и способы преодоления барьеров. Характеристика этапа достижения соглашения. Три типа решений, их характеристика. Два типа работы над соглашением. Стадия анализа результатов переговоров и выполнения достигнутых договоренностей: характеристика стадии. Оценка успешности переговоров.

**Тема 14. Переговоры как способ разрешения конфликтов:
тактические приемы ведения переговоров и посредничество**

Содержание. Тактические приемы ведения переговоров. Тактические приемы при позиционном торге. Тактические приемы при ведении переговоров на основе интересов. Посредничество в переговорном процессе. Формы участия третьей стороны. Выбор посредника. Влияние посредника на переговорный процесс. Модели посреднической деятельности.

4.2.4. Организация учебного процесса по дисциплине (модулю).

Организация учебного процесса по учебной дисциплине «Конфликтология» осуществляется исключительно с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий в синхронном и асинхронном формате путем последовательного освоения обучающимся теоретического материала, размещенного на платформе дистанционного обучения (СДО), самостоятельного изучения рекомендуемой литературы, выполнения заданий.

На платформе дистанционного обучения освоение каждого содержательного элемента, входящего в состав темы по дисциплине «Конфликтология» представлено отдельным блоком учебного материала в виде урока.

Внеаудиторные занятия с применением ЭО и ДОТ
<u>Асинхронно.</u> Изучение теоретического материала на платформе дистанционного обучения, представленного по каждой теме учебной дисциплины в текстовом формате. Время изучения указанного материала (трудоемкость) составляет 14 академических часов
<u>Синхронно</u> – Учебное занятие №1 в форме обзорной установочной лекции по темам 1-5. Трудоемкость 1 академический час (45 минут). – Учебное занятие №2 в форме обзорной установочной лекции по темам 8-14. Трудоемкость 1 академический час (45 минут). – Учебное занятие №3 по разбору выполнения заданий для самостоятельной работы по учебной дисциплине. Трудоемкость 2 академических часа (90 минут) – Учебное занятие №4 – групповая супервизия. Трудоемкость 2 академических часа (90 минут)
Внеаудиторная самостоятельная работа
Включает: – самостоятельное изучение рекомендуемой учебной литературы, представленной в виде электронных изданий; – просмотр видеозаписей проведенных синхронных занятий – для повторения и закрепления изученного материала; – выполнение заданий для самостоятельной работы по темам модуля (задания

размещаются на платформе дистанционного обучения в рамках блоков учебного материала – «уроков»), в том числе прохождение тестирования с применением инструментария платформы дистанционного обучения; – групповую работу – в парах по отработке навыков проведения психологических консультаций по тематике модуля, а также в мини-группах (3-5 обучающихся) для отработки материалов проведенных консультаций в формате интервью. В рамках освоения программы модуля каждый обучающийся проводит 3 учебные психологические консультации (в роли клиента выступают обучающиеся, однокурсники), отрабатывает их в ходе двух интервью. Трудоемкость внеаудиторной работы составляет 16 аудиторных часов, в том числе: групповая работа 8 аудиторных часов (3 консультации – 4 ауд.ч., 3 интервью – 6 ауд.ч.); прочие виды самостоятельной работы – 6 аудиторных часов.
Текущий контроль знаний Осуществляется после освоения учебного материала урока или нескольких уроков в форме автоматизированного тестирования с применением технических средств платформы дистанционного обучения; а также в ходе синхронных учебных занятий в форме беседы, опроса, выступлений обучающихся с сообщениями о результатах выполнения практических заданий.
Промежуточная аттестация Осуществляется в форме автоматизированного тестирования с применением технических средств платформы дистанционного обучения. Трудоемкость 1 академический час.

4.2.5. Планы проведения синхронных занятий с применением ЭО и ДОТ

План учебного занятия №1

в форме обзорной установочной лекции по темам 1-5.

Цель занятия:

- Дать целевые установки по изучению учебной дисциплины «Конфликтология» и траектории освоения учебного материала
- Определить цели и задачи изучения тем 1-5 рабочей программы учебной дисциплины
- Дать обзор содержания учебной дисциплины по темам 1-5 рабочей программы учебной дисциплины

Часть 1. Введение.

- Организационный момент.
- Краткое описание учебной дисциплины «Конфликтология», постановка целей и задач изучения дисциплины.

- Ознакомление с порядком изучения дисциплины (перечень и последовательность синхронных и асинхронных учебных занятий, перечень заданий на самостоятельную работу, ознакомление с рекомендуемой учебной литературой в ЭБС).
- Постановка целей и задач изучения тем 1-5.

Часть 2: Лекция. Обзор тем с использованием презентации:

- Тема 1. Понятие и типология конфликтов
- Тема 2. Структура конфликта
- Тема 3. Причины конфликтов
- Тема 4. Функции конфликтов
- Тема 5. Динамика конфликта

Часть 3: Интерактивное взаимодействие.

- Ответы на вопросы обучающихся по изучаемому материалу по темам 1-5
- Объяснение порядка выполнения заданий на самостоятельную работу по темам 1, 3, 6, 8 (содержание заданий приведено в настоящей рабочей программе в разделе «Задания для самостоятельной работы по дисциплине»).

Часть 4. Заключение:

- Подведение итогов: краткое повторение основных идей и выводов.
- Рекомендации по дальнейшему изучению материала.
- Завершение вебинара с пожеланием успехов и продуктивной работы

План учебного занятия №2
в форме обзорной установочной лекции по темам 8-14.

Цель занятия:

- Дать целевые установки по изучению учебной дисциплины «Конфликтология» и траектории освоения учебного материала
- Определить цели и задачи изучения тем 8-14 рабочей программы учебной дисциплины
- Дать обзор содержания учебной дисциплины по темам 8-14 рабочей программы учебной дисциплины

Часть 1. Введение.

- Организационный момент.
- Постановка целей и задач изучения тем 8-14.

Часть 2: Лекция. Обзор тем с использованием презентации:

- Тема 8. Предупреждение конфликтов
- Тема 9. Разрешение конфликтов: тактики улаживания конфликта
- Тема 10. Разрешение конфликтов: средства разрешения конфликтов
- Тема 11. Переговоры как способ разрешения конфликтов: общая характеристика переговоров и стратегии ведения переговоров
- Тема 12. Переговоры как способ разрешения конфликтов: динамика переговоров

- Тема 13. Переговоры как способ разрешения конфликтов: характеристика стадий
- Тема 14. Переговоры как способ разрешения конфликтов: тактические приемы ведения переговоров и посредничество

Часть 3: Интерактивное взаимодействие.

- Ответы на вопросы обучающихся по изучаемому материалу по темам 1-5, обсуждение вопросов, вызвавших затруднения
- Ответы на вопросы обучающихся по изучаемому материалу по темам 9-14
- Объяснение порядка выполнения заданий на самостоятельную работу по темам 9-14 (содержание заданий приведено в настоящей рабочей программе в разделе «Задания для самостоятельной работы по дисциплине»).

Часть 4. Заключение:

- Подведение итогов: краткое повторение основных идей и выводов.
- Рекомендации по дальнейшему изучению материала.
- Завершение вебинара с пожеланием успехов и продуктивной работы

План учебного занятия №3 **по разбору выполнения заданий для самостоятельной работы по учебной дисциплине**

Цель занятия:

- Закрепить знания и навыки обучающихся по учебной дисциплине «Конфликтология»
- Выполнить текущий контроль освоения образовательной программы в ходе интерактивного взаимодействия с обучающимися
- Сформировать навыки работы по разрешению конфликтов

Часть 1. Введение.

- Организационный момент.
- Постановка целей и задач работы в рамках учебного занятия.

Часть 2: Интерактивное взаимодействие по разбору результатов выполнения задания в форме интерактивного взаимодействия (выступления обучающихся с докладами о выполнении задания, ответы обучающихся на вопросы преподавателя, опрос, дискуссия):

- Задание по теме 1. Понятие и типология конфликтов
- Задание по теме 3. Причины конфликтов
- Задание по теме 6. Конфликты в организации
- Задание по теме 8. Предупреждение конфликтов
- Задание по темам 9-14. Разрешение конфликтов. Ведение переговоров

Часть 3. Заключение:

- Подведение итогов: краткое повторение основных идей и выводов.
- Рекомендации по подготовке к промежуточной аттестации.

- Завершение вебинара с пожеланием успехов и продуктивной работы

План учебного занятия №4. Групповая супервизия

Синхронное занятие в формате супервизии проводится в конце освоения программы учебной дисциплины по материалам проведения обучающимися учебных психологических консультаций по разрешению конфликтов. Супервизия служит целям профессионального сопровождения, в котором обучающийся получает обратную связь, анализирует рабочие ситуации, опыт самостоятельно проведенных консультаций и совершенствует свои навыки под руководством опытного педагогического работника, практикующего психолога-консультанта.

Супервизия проводится в форме групповой работы, численность учебной группы составляет до 25 обучающихся.

4.2.6. Пример практических заданий для самостоятельной работы по дисциплине.

Задание по теме: Понятие и типология конфликтов

Задание № 1. Проанализируйте определения конфликта и дайте им свою оценку. Укажите, с чем согласны, и что вас не устраивает в том или ином определении; в чем состоит сходство и различие определений:

1. Конфликт социальный складывается и разрешается в конкретной социальной ситуации в связи с возникновением требующей разрешения социальной проблемы. Он имеет вполне определенные причины, своих социальных носителей (классы, нации, социальные группы и т. д.), обладает определенными функциями, длительностью и степенью остроты.

2. Итак, социальный конфликт – это открытое противоборство, столкновение двух и более субъектов и участников социального взаимодействия, причинами которого являются несовместимые потребности, интересы и ценности.

3. Конфликт – столкновение противоположных позиций, мнений, оценок и идей, которые люди пытаются разрешить с помощью убеждений или действий на фоне проявления эмоций.

4. Таким образом, под конфликтом понимается наиболее острый способ разрешения значимых противоречий, возникающих в процессе взаимодействия, заключающийся в противодействии субъектов конфликта и обычно сопровождающийся негативными эмоциями.

Задание № 2. Цель задания – определить типы возникающих конфликтов в зависимости от тех или иных вариантов их регулирования.

1. Вы летите в самолете, удобно расположившись в пассажирском кресле. Сзади вас сидит ребенок и стучит ногой по вашему креслу. Вас это раздражает, и вы решаете прекратить «безобразие», действуя следующим образом:

- постараетесь сами объяснить ребенку, что стучать ножкой по креслу нельзя;
- обратитесь к родителям ребенка с просьбой, чтобы они «утомили свое чадо»;
- вызовите стюардессу и попросите ее, чтобы она обеспечила вам надлежащий покой.

2. Ваши соседи, живущие этажом выше, нередко доставляют вам неудобства тем, что устраивают шумные гулянки, допоздна поют, танцуют, слушают музыку. Вам это надоело, и вы решаетесь как-то утихомирить соседей. Ваши действия:

- случите металлическим предметом по трубам центрального отопления;
- поднимаетесь к соседям и лично «выясняете отношения»;
- обращаетесь к управдому или в полицию, чтобы вам обеспечили надлежащий покой.

Задание по теме: Причины конфликтов

№ 1. Среди личностных причин конфликта важное место принадлежит акцентуациям характера. Пройдите тест «Акцентуации характера» (Леонгард) и проведите его среди своих знакомых. Какие акцентуации, на ваш взгляд, наиболее часто выступают в качестве причин конфликта? Проанализируйте конфликтные ситуации, которые с Вами случались, как проявляли себя Ваши акцентуации в ситуации конфликта? Задайте этот вопрос знакомым, проходившим тестирование, сравните их ответы с выявленными у них акцентуациями.

Задание по теме: Конфликты в организации

№1. Ниже приводится классификация функций конфликта, сформулированная Э. А. Уткиным.

Дайте ей свою оценку с точек зрения их содержания, полноты и убедительности.

Функции конфликта

Позитивные	Негативные
Разрядка напряженности между конфликтующими сторонами	Большие материальные, эмоциональные затраты на участие в конфликте
Получение новой информации об оппоненте	Увольнение сотрудников, снижение дисциплины, улучшение социально-психологического климата в коллективе

Сплочение коллектива организации при противоборстве с внешним недругом	Представление о побежденных группах, как о врагах
Стимулирование к изменениям и развитию	Чрезмерное увеличение процессом конфликтного взаимодействия в ущерб работе
Позитивные	Негативные
Снятие синдрома покорности у подчиненных	После завершения конфликта – уменьшение степени сотрудничества между частью сотрудников
Диагностика возможностей оппонентов	Сложное восстановление деловых отношений

Задание № 3. Проанализируйте функции конфликта в приводимой ситуации с точек зрения их роли и значения для различных субъектов конфликта.

В НИИ одного министерства по приглашению директора вливается группа молодых исследователей, которая получает статус лаборатории, а ее лидер – молодой и талантливый ученый – должность начальника.

В коллективе НИИ создание лаборатории было встречено настороженно. Молодые люди были полны энтузиазма и в то же время отличались некоторым высокомерием по отношению к остальным сотрудникам института. Директор института поддерживал лабораторию, направлял в нее основные ресурсы – ставки, оборудование.

Эта поддержка была не совсем бескорыстной – лаборатория, разрабатывающая перспективное направление в науке, должна была поправить репутацию института, который считался одним из самых консервативных среди смежных НИИ. Отчасти по этой причине между директором и руководителями министерства сложились напряженные отношения.

Многие из сотрудников, в основном старые друзья директора и его ученики, вместе с которыми он создал институт, были недовольны ростом влияния новой лаборатории, ощущая угрозу своей деятельности, тем более, что часть старых кадров не могла освоить новые методы. По их мнению, самым верным способом дискредитации лаборатории было бы доказательство неприменимости для института предлагаемых ею новых методов исследования и демонстрация практической неопытности молодых сотрудников лаборатории. В институте начались конфликты, в которых директор пытался играть роль олимпийского миротворца.

Но старым сотрудникам института удалось убедить директора, что начальник лаборатории покушается на его пост, тем более, что у последнего установились хорошие контакты с директорами смежных НИИ и руководством министерства. Лаборатория лишается всякой, в том числе и материальной, поддержки директора. Тогда эту функцию взяло на себя министерство: целевые ассигнования стали направляться прямо в лабораторию через директора. Обстановка в институте резко обострилась, и чтобы как-то оздоровить ее

руководство министерства решило выделить лабораторию из состава НИИ, причем большая доля финансирования, предназначавшегося ранее НИИ, стала направляться в лабораторию. Теперь конфликт перерос в конфликт между двумя организациями.

Лаборатория быстро росла. По квалификационному уровню сотрудников она была выше НИИ, по численности сравнима с ним, а по результатам деятельности ушла далеко вперед. Начальник лаборатории по своему положению стал равен директору НИИ. И когда директор института ушел на пенсию, министерство отдало приказ о слиянии НИИ с лабораторией и о назначении начальника лаборатории директором НИИ. Поскольку создавалась новая организация, все сотрудники лаборатории и НИИ должны были вновь поступать на работу. Министерство бралось трудоустроить всех, кого директор нового НИИ не считал возможным оставить в институте. Естественно, лаборатория вошла в НИИ в полном составе, и ее сотрудники заняли ведущие посты.

Задание по теме: Предупреждение конфликтов

Задание № 1. Конфликт в клинике.

В больнице, специализирующейся по пересадке донорского сердца, возникла следующая конфликтная ситуация:

В больницу поступило очередное донорское сердце. На очереди по его пересадке в клинике находилось четыре человека:

- пожилой профессор, занимающийся разработкой вакцины против рака, работа которого находится в стадии завершения;
- шестнадцатилетняя беременная девушка, сирота;
- молодая симпатичная, обаятельная женщина, пользовавшаяся исключительной любовью сотрудников больницы: врач той же больницы, также нуждавшийся в пересадке сердца;
- учительница, мать двоих детей, только что похоронившая мужа, погибшего в автокатастрофе.

Поскольку каждому из больных оставалось жить не более месяца, ситуация сложилась критическая.

Попытайтесь ответить на следующие вопросы:

1. Как разрешить возникшую конфликтную ситуацию, кому отдать предпочтение при пересадке донорского сердца?
2. Как можно было бы вообще исключить возможность возникновения в клинике ситуаций подобного рода?

Задание по теме: Переговоры как способ разрешения конфликтов.

Задание №1. Проанализируйте ситуативные задачи и дайте ответ на поставленные вопросы:

1. На алмазном рынке ведущее положение принадлежит южноафриканской компании «Де Бирс». Однако ряд стран, ведущих добычу камней, в частности Австралия, Ангола, Конго, отказались продавать свои сырые алмазы по каналам «Де Бирс». Кроме того, ситуацию обострила кампания общественности против торговли контрабандным сырьем из зон военных конфликтов и призыв к бойкоту «кровавых камней». «Де Бирс» же обвиняют в скупке таких алмазов.

Есть ли, на ваш взгляд, перспектива решения проблемы путем переговоров или в данной ситуации предпочтительнее односторонние действия участников алмазного рынка? И почему?

2. Участники супружеского конфликта в итоге обсуждения выработали два варианта решения вопроса о том, с кем после развода будет проживать их несовершеннолетний ребенок: или с матерью, или с отцом.

Какие объективные критерии для оценки и выбора окончательного решения проблемы вы могли бы предложить? И в чем конкретно они заключаются?

3. Жил-был пастух, и было у него три сына. Не желая, чтобы сыновья спорили из-за наследства, он составил завещание, по которому старший сын должен получить половину всех овец, средний – одну треть, а младший – одну шестую часть. Беда в том, что когда пастух умер, в его стаде было 19 овец. Пытаясь поделить наследство, сыновья перессорились, так как девятнадцать не делится поровну ни на два, ни на три, ни на шесть. Тогда они решили обратиться за помощью к одной мудрой старухе. Послушала она, как спорят между собой братья, а выход найти так и не могут, и сказала: «Я знаю, как решить вашу проблему, но за совет вы должны отдать мне одну овцу». Братья подумали и согласились. В результате у них осталось 18 овец, которых можно было замечательно поделить.

Какая модель посредничества имела место в этой притче? К какому типу можно отнести это решение?

4. В 1996 г. экстремисты движения «Тупик Амару» захватили заложников в резиденции японского посла в Перу. В обмен на их освобождение они потребовали освободить из тюрем своих сторонников. Власти около пяти месяцев вели с террористами переговоры, что дало возможность подготовиться к штурму здания и освободить заложников.

Какую функцию выполняли, прежде всего, эти переговоры?

4.2.7. Примеры заданий для текущего контроля успеваемости

Текущий контроль знаний осуществляется после изучения одной или нескольких тем в форме автоматизированного тестирования с применением технических средств платформы дистанционного обучения.

Примеры тестовых вопросов по темам 1-5 учебной дисциплины «Конфликтология»:

1. Объектом конфликта называется:
 - **ценность, по поводу которой возникает столкновение интересов противоборствующих сторон**
 - противоречия, которые возникают между взаимодействующими сторонами
2. Конфликт, служащий средством для достижения какого-либо результата, находящегося вне конфликта, является:
 - **реалистическим**
 - не реалистическим
3. К какому типу конфликтов относится столкновение между отдельными индивидами в процессе их социального и психологического взаимодействия:
 - внутриличностный;
 - **межличностный;**
 - между личностью и группой;
 - межгрупповой;
 - межгосударственный
4. К какому типу относится конфликт, который выражается в острых негативных переживаниях личности, порожденных ее противоречивыми стремлениями
 - **внутриличностный;**
 - межличностный;
 - между личностью и группой;
 - межгрупповой;
 - межгосударственный
5. Какой объективный элемент конфликта лишний в списке:
 - объект конфликта
 - **субъект конфликта**
 - участники конфликта
 - среда конфликта
6. Непосредственные стороны, участвующие в противоборстве – это:
 - **основные участники конфликта**
 - не основные участники конфликта
7. Инициаторы (зачинщики) конфликта – это:
 - основные участники конфликта
 - не основные участники конфликта
 - **другие участники конфликта**
8. Осознание участниками объекта конфликта как своей потребности – это:

- **интересы**
 - цель
 - мотив
9. Какой из нижеперечисленных типов НЕ относится к основным идеальным типам людей, соответствующим различиям в их ценностных ориентациях (по Шпрингеру)?
- теоретический человек
 - экономический человек
 - эстетический человек
 - **этический человек**
 - социальный человек
 - политический человек
 - религиозный человек
10. Явление, которое предопределяет появление конфликта – это:
- **причина**
 - повод
11. Явление, которое способствует возникновению, конфликта, но не определяет появление конфликта с необходимостью:
- причина
 - **повод**
12. Роль, которую выполняет конфликт по отношению к обществу и его различным структурным образованиям: социальным группам, организациям и индивидам – это:
- **функция конфликта**
 - содержание конфликта
 - объект конфликта
13. Отметьте функции конфликта:
- **явные функции конфликта**
 - декларируемые функции конфликта
 - **скрытые функции конфликта**
14. Если функция конфликта положительная для его участников, то это:
- **функциональный конфликт**
 - дисфункциональный конфликт
15. Динамика конфликта складывается из нескольких периодов. Выделите период, который ниже указан неверно:
- предконфликтная ситуация
 - открытый конфликт
 - послеконфликтный период
 - **межконфликтный период**

16. Участники конфликта не осознают в полной мере последствий уже наметившихся в действительности различий и противоречий интересов. Какая это стадия конфликта?

- **предконфликтная ситуация**
- открытый конфликт
- послеконфликтный период

17. Обнаруживается преобладающее превосходство одной из сторон и ее способность подавить оппонента или навязать ему свою волю. Какая это стадия конфликта?

- предконфликтная ситуация
- **открытый конфликт**
- послеконфликтный период

Примеры тестовых вопросов по темам 6-8 учебной дисциплины «Конфликтология»:

1. Определите две группы факторов, способствующих возникновению социальной напряженности в трудовом коллективе:

- **внутренние**
- **внешние**
- производственные

2. Определите, какие типы конфликта в организации (из приведенных ниже) верные:

- **рациональный тип**
- **иррациональный тип**
- индифферентный

3. Конфликт между соперничающими сотрудниками внутри подразделения или между руководителями подразделений – это:

- **внутригрупповой конфликт**
- межгрупповой конфликт
- межиндивидуальный конфликт

4. Конфликт, основой которого является расхождение личных целей сотрудников – это:

- внутригрупповой конфликт
- межгрупповой конфликт
- **межиндивидуальный конфликт**

5. Конфликт между рядовыми работниками – это:

- **конфликты внутри малых производственных групп**
- конфликты между малыми производственными группами
- конфликты между производственными группами и административно-управленческим аппаратом

6. Конфликт между руководителями и подчиненными – это:
 - **конфликты внутри малых производственных групп**
 - конфликты между малыми производственными группами
 - конфликты между производственными группами и административно-управленческим аппаратом
7. Разрешение конфликта через применение властных полномочий, какой это тип разрешения конфликта?
 - **авторитарный**
 - партнерский
8. Разрешение конфликта через применение конструктивных способов, какой это тип разрешения конфликта?
 - авторитарный
 - **партнерский**
9. Какой это социально-психологический метод, направленный на предупреждение конфликтов: проведение мероприятий, нацеленных на вовлечение потенциальных конфликтантов в общее дело, в ходе осуществления которого у возможных противников появляется более или менее широкое поле общих интересов, они лучше узнают друг друга, привыкают сотрудничать, совместно разрешать возникающие проблемы?
 - **метод согласия**
 - метод сохранения репутации партнера
 - метод доброжелательности, или эмпатии
 - метод взаимного дополнения
10. Развитие способности к сопереживанию и сочувствию другим людям, к пониманию их внутренних состояний предполагает выражение необходимого сочувствия товарищу по работе, партнеру, готовности оказать ему практическое содействие. Это?
 - метод согласия
 - метод сохранения репутации партнера
 - **метод доброжелательности, или эмпатии**
 - метод взаимного дополнения

Примеры тестовых вопросов по темам 9-14 учебной дисциплины «Конфликтология»:

1. Отметьте НЕ существующие способы (тактики) улаживания конфликтов:
 - тактика ухода, или избегания конфликта
 - силовое подавление, или метод насилия
 - **метод устранения (изолирования) участников конфликта**
 - метод односторонних уступок или приспособления
 - тактика компромисса или сотрудничества

2. Какой это способ разрешения конфликта: игнорирование конфликтной ситуации, отказ от признания ее существования, самоустранение?
 - **тактика ухода, или избегания конфликта**
 - силовое подавление, или метод насилия
 - метод устранения (изолирования) участников конфликта
 - метод односторонних уступок или приспособления
 - тактика компромисса или сотрудничества
3. Какой это способ разрешения конфликта: принудительное навязывание одной из сторон своего решения?
 - тактика ухода, или избегания конфликта
 - **силовое подавление, или метод насилия**
 - метод устранения (изолирования) участников конфликта
 - метод односторонних уступок или приспособления
 - тактика компромисса или сотрудничества
4. Какой это способ разрешения конфликта: принудительное навязывание одной из сторон своего решения?
 - тактика ухода, или избегания конфликта
 - **силовое подавление, или метод насилия**
 - метод устранения (изолирования) участников конфликта
 - метод односторонних уступок или приспособления
 - тактика компромисса или сотрудничества
5. Четырехшаговый метод – это:
 - **проведение диалога с целью урегулирования конфликта на основе тактики компромисса**
 - проведение диалога с целью урегулирования конфликта на основе утверждения позиции одного из участников как единственно верной
 - пошаговое последовательное исключение предмета конфликта как основы столкновения интересов его участников
6. Результаты управления конфликтом могут быть (отметьте верные ответы):
 - **позитивные, или конструктивные**
 - **негативные, или деструктивные**
 - позитивные для одной из сторон конфликта
 - конструктивно-деструктивные
7. Прямые переговоры – это:
 - **непосредственное взаимодействие участников конфликта**
 - опосредованное взаимодействие участников конфликта
8. Переговоры с участием третьей стороны – это:
 - прямые переговоры
 - **непрямые переговоры**
9. Отметьте какие стратегии переговоров существуют:

- **переговоры с ориентацией на модели «выигрыш – проигрыш»**
 - **переговоры с ориентацией на модель «проигрыш – проигрыш»**
 - **переговоры с ориентацией на модель «выигрыш – выигрыш»**
10. Стратегия ведения переговоров, при которой стороны ориентированы на конфронтацию и ведут спор о конкретных позициях – это:
- **позиционный торг**
 - переговоры на основе интересов
11. Отметьте три основные стадии переговоров:
- **подготовка к переговорам**
 - **процесс ведения переговоров**
 - завершение ведения переговоров
 - **анализ результатов переговоров и выполнение достигнутых договоренностей**
12. Отметьте три типа решений, на основе которых возможно достижение соглашения по итогам переговоров:
- **серединное**
 - **асимметричное**
 - **принципиально новое решение**
 - конгруэнтно-симметричное
13. Завершение конфликта по сценарию «выигрыш проигрыш» либо «проигрыш – проигрыш»:
- **не исключает конфликтного взаимодействия в будущем**
 - исключает конфликтное взаимодействие в будущем
14. Завершение конфликта по сценарию «выигрыш – выигрыш»:
- не снимает конфликт с повестки дня и только приостанавливает его на время
 - **окончательно снимает проблему с повестки дня**
15. Отметьте существующие формы участия третьей стороны в переговорах:
- **суд**
 - **арбитраж**
 - **посредничество**
 - надзор

4.2.8. Перечень рекомендуемой литературы по учебной дисциплине (модулю).

Основная литература:

1. Педагогическая конфликтология: задачи, тесты, тренинговые упражнения: учебное пособие / А.А. Николаева, А.С. Хлебников. – Москва: ФГБОУ ВО МГППУ, 2023.

Источник: <https://psychlib.ru/resource/pdf/documents/NPk-2023/NPk-120.pdf#page=2>

2. Нартова-Бочавер С. Психология личности и межличностных отношений. — М.: Изд-во ЭКСМО-Пресс, 2001.
Источник: <https://psychlib.ru/mgppu/NBP1-001/NPL-001.HTM>
3. Битянова М.Р. Социальная психология: наука, практика и образ мыслей. Учебное пособие / М: Изд-во ЭКСМО-Пресс, 2001.
Источник: <https://psychlib.ru/mgppu/Bsp-2001/Bsp-576.htm>

Дополнительная литература:

1. Конфликтология: учебное пособие / В. П. Балан, А. В. Душкин, В. И. Новосельцев, В. И. Сумин; под редакцией В. И. Новосельцева. — Москва: Горячая линия-Телеком, 2018. — 342 с. — ISBN 978-5-9912-0446-0. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система.
2. Яценко, Е. Ф. Социальная психология: учебное пособие / Е. Ф. Яценко, Е. Г. Щелокова. — Санкт-Петербург: ПГУПС, 2022. — 78 с. — ISBN 978-5-7641-1811-6. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система.
3. Яценко, Е. Ф. Социальная психология: учебное пособие / Е. Ф. Яценко, Е. Г. Щелокова. — Санкт-Петербург: ПГУПС, 2022.

5. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ

5.1. Требования к квалификации педагогических кадров

Реализация программы обеспечивается педагогическими работниками, отвечающими квалификационным требованиям, указанным в квалификационных справочниках, и профессиональным стандартам.

Уровень квалификации педагогических работников организации соответствует квалификационным требованиям, установленным Приказом Минздравсоцразвития РФ от 11.01.2011 г. N 1н «Единый квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и служащих. Раздел «Квалификационные характеристики должностей руководителей и специалистов высшего профессионального и дополнительного профессионального образования».

Педагогические работники проходят не реже одного раза в 3 года обучение по дополнительным профессиональным программам повышения квалификации по профилю педагогической деятельности в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

Педагогические, учебно-вспомогательные, административно-хозяйственные работники образовательной организации должны иметь соответствующий применяемым технологиям электронного обучения и дистанционных образовательных технологий уровень подготовки.

5.2. Материально-технические условия реализации программы

Реализация настоящей образовательной программы осуществляется в заочной форме обучения с применением исключительно электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

Обучение осуществляется на Платформе GetCourse, которая представлена в объективной форме как программа для ЭВМ «Геткурс 2.0» и расположена в сети Интернет по адресу <https://getcourse.ru>. Платформа зарегистрирована в Едином реестре российских программ для ЭВМ и баз данных (Запись в реестре № 10031).

Образовательная организация обеспечивает доступ обучающихся и педагогических работников к учебно-методическому контенту, организованному в виртуальной обучающей среде на указанной платформе.

Образовательная организация обеспечивает доступ обучающихся и педагогических работников к рекомендованной настоящей образовательной программой литературе, размещенной в электронном виде в электронной библиотечной системе.

Для обеспечения эффективного обучения с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий обучающимся необходимо следующее материально-техническое обеспечение: персональный компьютер с выходом в информационно-коммуникационную сеть «Интернет», укомплектованный

видеокамерой (встроенной или внешней), устройством для прослушивания аудио (наушники либо встроенные динамики либо аудиокolonки), микрофон (встроенный или внешний) и веб-браузер.

Для успешного освоения обучения в электронной форме от обучающихся требуется навык использования персонального компьютера на уровне пользователя - основные приемы работы с текстом, файлами и папками в приложениях Windows, работа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в том числе использование сервисов электронной почты).

Образовательная организация осуществляет оказание учебно-методической помощи обучающимся, в том числе в форме индивидуальных консультаций, оказываемых дистанционно, технической помощи, определяет порядок фиксации хода образовательного процесса, промежуточной аттестации и текущего контроля, идентификации и аутентификации обучающихся в соответствии с соответствующим утвержденным локальным нормативным актом организации.

5.3. Информационные и учебно-методические условия реализации программы обучения.

В учебном процессе используются учебно-методические материалы, размещаемые в системе дистанционного обучения, а также монографии на электронном носителе путем организации доступа обучающихся в электронную библиотечную систему «Электронная библиотека Московского государственного психолого-педагогического университета» (<https://psychlib.ru>):

Основная литература:

1. Педагогическая конфликтология: задачи, тесты, тренинговые упражнения: учебное пособие / А.А. Николаева, А.С. Хлебников. – Москва: ФГБОУ ВО МГППУ, 2023.
Источник: <https://psychlib.ru/resource/pdf/documents/NPk-2023/NPk-120.pdf#page=2>
2. Нартова-Бочавер С. Психология личности и межличностных отношений. — М.: Изд-во ЭКСМО-Пресс, 2001.
Источник: <https://psychlib.ru/mgppu/NBP1-001/NPL-001.HTM>
3. Битянова М.Р. Социальная психология: наука, практика и образ мыслей. Учебное пособие / М: Изд-во ЭКСМО-Пресс, 2001.
Источник: <https://psychlib.ru/mgppu/Bsp-2001/Bsp-576.htm>

Обучающиеся также имеют доступ к современным базам данных, информационным справочным и поисковым системам через Интернет.

Федеральные образовательные ресурсы:

1. Федеральный портал «Российское образование» <http://www.edu.ru>
2. Российский портал открытого образования <http://openet.edu.ru>

Рекомендуемые дополнительные электронные библиотеки:

1. Портал Президентской библиотеки (раздел «Общественные и гуманитарные науки») <https://www.prlib.ru/catalog/52917>
2. Библиотека психологической литературы <http://www.bookap.info/>
3. Избранные публикации по психологии на сайте Psychology Online.Net <http://www.psychology-online.net/310/>
4. Библиотека на ИФ.ru-портале <http://www.e-psy.ru/html/archive/>
5. Каталог Интернет-публикаций по психологии на сайте Московского психологического журнала <http://magazine.mospsy.ru/links/index.shtml>
6. Электронная библиотека по психологии <http://flogiston.ru/library>
7. Научный зал психологии на сайте Psychology Online.Net. Научные статьи по психологии, а также аннотации содержания ведущих журналов по психологии Американской психологической ассоциации на русском языке. <http://www.psychology-online.net/6/>
8. Флогистон. Библиотека по психологии (Материал подготовлен студентами и аспирантами психологического факультета МГУ) <http://flogiston.ru/library>

Порталы и сайты по профильной тематике:

1. Портал психологических изданий <https://psyjournals.ru/journals/cpp>
2. Национальный психологический журнал <https://npsyj.ru/>
3. Портал «Психологический навигатор» <http://www.psynavigator.ru/books.php>

6. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ

При реализации настоящей образовательной программы оценка результатов освоения программы проводится в рамках текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации, а также итоговой аттестации.

Текущий контроль успеваемости осуществляется в ходе изучения тем в рамках соответствующих учебных дисциплин. Текущий контроль успеваемости проводится с целью получения оперативной информации о качестве усвоения обучающимися учебного материала, управления учебным процессом и совершенствования методов организации образовательного процесса.

Промежуточная аттестация осуществляется по каждой учебной дисциплине после её освоения. Промежуточная аттестация обучающихся предназначена для определения степени достижения планируемых результатов обучения.

Итоговая аттестация осуществляется после освоения в полном объеме образовательной программы. Итоговая аттестация предназначена для оценки уровня освоения обучающимися планируемых результатов освоения образовательной программы.

6.1. Формы текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации и требования к их проведению

Текущий контроль знаний обучающихся проводится на протяжении всего обучения по программе в ходе изучения тем в рамках соответствующих учебных дисциплин. Характеристика текущего контроля успеваемости и примеры заданий размещены в соответствующих рабочих программах учебных дисциплин.

Промежуточная аттестация – оценка качества освоения обучающимися содержания учебного материала непосредственно по завершению его освоения. Форма промежуточной аттестации – зачет в форме автоматизированного тестирования с применением инструментария программы для ЭВМ «Геткурс 2.0» или выполнение практического задания, предусмотренного рабочей программой соответствующей учебной дисциплины.

При разработке оценочных средств для контроля качества изучения учебных дисциплин учтены все виды связей между включенными в них знаниями, умениями, навыками, позволяющие установить качество сформированных у обучающихся компетенций, знаний и навыков по видам деятельности и степень общей готовности выпускников к профессиональной деятельности.

Фонды оценочных средств соответствуют целям и задачам программы, учебному плану и обеспечивают оценку результатов освоения обучающимися образовательной программы. Для проведения промежуточной аттестации из фонда оценочных средств по учебной дисциплине обучающемуся в случайном порядке предъявляются 15 тестовых вопросов.

Критерии оценки промежуточной аттестации в форме зачета (промежуточная аттестация):

1. Оценка «зачтено» выставляется обучающемуся, который твердо знает материал учебной дисциплины, допускает минимум неточностей в выборе правильного варианта ответа на вопрос. При проведении зачета в форме тестирования оценка «зачтено» выставляется обучающемуся при условии правильных ответов на 70 и более процентов вопросов, предусмотренных тестом. Для проведения промежуточной аттестации из фонда оценочных средств по учебной дисциплине обучающемуся в случайном порядке предъявляются не менее 15 тестовых вопросов.

При проведении промежуточной аттестации в форме выполнения практического задания оценка «зачтено» выставляется обучающемуся, который выполнил задание в полном соответствии с инструкцией, грамотно и подробно оформил отчет о выполнении задания, показал отличное владение ключевыми понятиями, освоенными в ходе изучения учебной дисциплины, умение применять полученные знания на практике. При получении обратной связи (с применением инструментов платформы дистанционного обучения) от преподавателя по результатам проверки задания смог в полном объеме устранить замечания, ответить на поставленные вопросы.

2. Оценка «не зачтено» выставляется обучающемуся, который не знает значительной части программного материала, допускает более 30 процентов неточностей в выборе правильного варианта ответа на вопрос. При проведении зачета в форме тестирования оценка «не зачтено» выставляется обучающемуся при условии правильных ответов менее чем на 70 процентов вопросов, предусмотренных тестом. Для проведения промежуточной аттестации из фонда оценочных средств по учебной дисциплине обучающемуся в случайном порядке предъявляются не менее 15 тестовых вопросов.

При проведении промежуточной аттестации в форме выполнения практического задания оценка «не зачтено» выставляется обучающемуся, который полностью не выполнил задание или выполнил не в соответствии с инструкцией и не в полном объеме, при этом не в полном объеме оформил отчет о выполнении задания, показал недостаточное владение ключевыми понятиями, освоенными в ходе изучения учебной дисциплины, и/или отсутствие умения применять полученные знания на практике. При получении обратной связи (с применением инструментов платформы дистанционного обучения) от преподавателя по результатам проверки задания не смог в полном объеме устранить замечания, ответить на поставленные вопросы.

6.2. Формы итоговой аттестации и требования к ее проведению

Итоговая аттестация слушателей по дополнительной профессиональной программе повышения квалификации «Конфликтология» проводится с целью установления соответствия достигнутых выпускником результатов освоения образовательной программы.

Формы и объем итоговой аттестации

Итоговая аттестация обучающихся осуществляется в форме междисциплинарного (итогового) экзамена в формате тестирования с применением инструментария программы для ЭВМ «Геткурс 2.0» и проводится выпускной аттестационной комиссией, утвержденной приказом Генерального директора организации. Сроки проведения итоговой аттестации устанавливаются приказом директора организации в соответствии с учебным планом и календарным учебным графиком образовательной программы.

Для проведения итоговой аттестации из фонда оценочных средств по всем учебным дисциплинам обучающемуся в случайном порядке предъявляются 30 тестовых вопросов.

Общие требования к итоговым аттестационным испытаниям

Результаты итоговой аттестации должны свидетельствовать о заявленных в программе знаниях, умениях и навыках, показывать уровень сформированности заявленных компетенций (общепрофессиональных, профессиональных).

К итоговой аттестации допускается обучающийся, не имеющий задолженности по итогам промежуточной аттестации по учебным дисциплинам и в полном объеме выполнивший учебный план образовательной программы.

Итоговая аттестация обучающихся не может быть заменена оценкой уровня знаний на основе текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации слушателей.

Обучающимся, не прошедшим итоговую аттестацию или прервавшим обучение по уважительной причине (по медицинским показаниям, производственная необходимость или в других документально подтвержденных исключительных случаях), предоставляется возможность переноса срока прохождения итоговой аттестации на основе личного заявления. В случае если слушатель был направлен на обучение предприятием (организацией), данный вопрос согласовывается с данным предприятием (организацией).

Критерии оценки итоговой аттестации:

Оценка «отлично» выставляется обучающемуся, который твердо знает материал учебной дисциплины, допускает минимум неточностей в выборе правильного варианта (или нескольких правильных вариантов) ответа на вопрос. При проведении экзамена в форме тестирования с применением инструментария программы для ЭВМ «Геткурс 2.0» оценка **«отлично»** выставляется обучающемуся при условии правильных ответов на 90 и более (до 100) процентов вопросов, предусмотренных тестом.

Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, который в целом уверенно знает материал учебной дисциплины, допускает минимум неточностей в выборе правильного варианта (или нескольких правильных вариантов) ответа на вопрос. При проведении экзамена в форме тестирования с применением инструментария программы для ЭВМ «Геткурс 2.0» оценка **«хорошо»** выставляется обучающемуся при условии правильных ответов на 70 и более (до 89) процентов вопросов, предусмотренных тестом.

Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, который в основном знает материал учебной дисциплины, допускает неточности в выборе правильного варианта (или нескольких правильных вариантов) ответа на вопрос. При проведении экзамена в форме тестирования с применением инструментария программы для ЭВМ «Геткурс 2.0» оценка **«удовлетворительно»** выставляется обучающемуся при условии правильных ответов на 50 и более (до 69) процентов вопросов, предусмотренных тестом.

При проведении экзамена в форме тестирования с применением инструментария программы для ЭВМ «Геткурс 2.0» оценка **«не удовлетворительно»** выставляется обучающемуся при условии правильных ответов менее 49 процентов вопросов, предусмотренных тестом.

Условия и порядок проведения апелляций

Апелляция подается и рассматривается в день проведения итоговой аттестации.

Документы, выдаваемые обучающимся по итогам обучения

В случае если в ходе итоговой аттестации выпускник получил оценку «неудовлетворительно» и не воспользовался возможностью переноса срока

прохождения итоговой аттестации, и/или не проходил итоговую аттестацию без уважительной причины, выдается **справка установленного образца**.

Выпускник, в полном объеме освоивший учебный план образовательной программы и в ходе итоговой аттестации получивший положительную оценку, подтвердив наличие заявленных в образовательной программе результатов обучения, получает **документ о квалификации – удостоверение о повышении квалификации установленного организацией образца**.

7. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ (ПРИМЕРЫ)

7.1. Фонд примеров оценочных средств для промежуточной аттестации по учебным дисциплинам

7.1.1. Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по учебной дисциплине «Психология коммуникаций».

Промежуточная аттестация по учебной дисциплине осуществляется в форме автоматизированного тестирования с применением технических средств платформы дистанционного обучения. Трудоемкость составляет 0,5 академических часа. Критерии оценки результатов промежуточной аттестации приведены в разделе «Формы контроля».

Примеры тестовых заданий:

1. Как известно, существует три взаимосвязанные стороны общения. Отметьте что указано неверно:
 - коммуникативная сторона
 - перцептивная сторона
 - **межличностная сторона**
 - интерактивная сторона
2. Процесс восприятия, познания и понимания людьми друг друга с последующим установлением на этой основе определенных межличностных отношений – это:
 - коммуникативная сторона общения
 - **перцептивная сторона общения**
 - интерактивная сторона общения
3. Процесс взаимного обмена информацией между людьми, передаче и приеме знаний, идей, мнений, чувств – это
 - **коммуникативная сторона общения**
 - перцептивная сторона общения
 - интерактивная сторона общения

4. В основе этой функции общения лежит восприятие и понимание другого человека, партнера по общению, она связана с регуляцией эмоциональной сферы человека. Какая это функция:
 - **аффективно-коммуникативная**
 - информационно-коммуникативная
 - регуляционно-коммуникативная
5. Эта функция общения заключается в любом виде обмена информацией между взаимодействующими индивидами. Какая это функция:
 - аффективно-коммуникативная
 - **информационно-коммуникативная**
 - регуляционно-коммуникативная
6. Кинесические средства общения относятся к какому общению:
 - вербальному
 - **невербальному**
7. Просодические и экстралингвистические средства общения относятся к какому общению:
 - вербальному
 - **невербальному**
8. Такесические средства общения относятся к какому общению:
 - вербальному
 - **невербальному**
9. Проксемические средства общения относятся к какому общению:
 - вербальному
 - **невербальному**
10. Психотехника речи – это
 - **система индивидуально-психологического управления голосом, дикцией, интонацией, логикой в соответствии с социально-психологическими условиями общения**
 - система индивидуально-психологического управления интонацией в соответствии с социально-психологическими условиями общения
 - система выстраивания речи в соответствии с правилами грамматики и пунктуации языка
11. По типу связей, которые устанавливаются между участниками взаимодействия, какие различают виды общения?
 - **монологическое**
 - **диалогическое**
 - личностное
 - групповое
12. Вид общения, который характеризуется односторонним направлением информации – это:

- **монологическое общение**
 - диалогическое общение
13. Авторитарная, директивная форма воздействия на партнера с целью принуждения к определенным действиям или решениям, а также осуществление контроля над его поведением, установками – это общение:
- **императивное**
 - манипулятивное
14. Воздействие на партнера по взаимодействию с целью достижения своих скрытых намерений и целей – это общение:
- императивное
 - **манипулятивное**
15. Существует несколько основных моделей общения. Какие из указанных ниже терминов НЕ обозначают модели общения?
- познавательная модель
 - убеждающая модель
 - экспрессивная модель
 - суггестивная модель
 - ритуальная модель
 - **духовная модель**
16. Отметьте, какие стили общения существуют:
- **официально-деловой стиль общения**
 - **научный стиль общения**
 - **публицистический стиль**
 - управленческий
 - **разговорно-бытовой стиль**
17. Собеседник настраивает контакт, не особо беспокоясь, насколько адекватно и правильно вы его воспримете. Какой это уровень общения?
- **примитивный**
 - манипулятивный
 - игровой
 - уровень масок
18. Коммуникация – это:
- **процесс передачи информации, идей или эмоций от одного человека к другому**
 - процесс передачи идей от одного человека к другому
 - процесс передачи эмоций от одного человека к другому
19. Коммуникационный процесс – это:
- **процесс обмена информацией между двумя или более людьми**
 - процесс обмена информацией между двумя людьми
20. Массовая коммуникация – это:

- процесс распространения информации (знаний, духовных ценностей, моральных и правовых норм и т. п.) с помощью технических средств (пресса, радио, телевидение, компьютерная техника и др.) на численно большие, рассредоточенные аудитории
 - процесс обмена информацией между более чем двумя людьми без применения технических средств
21. Отметьте, какой из элементов НЕ относится к базовым элементам коммуникации:
- отправитель
 - сообщение
 - канал
 - **носитель информации**
 - получатель
22. Стратегический результат, на который направлен коммуникативный акт называют:
- **коммуникативной целью**
 - коммуникативной ролью
23. Когда слушание не обеспечивает правильного понимания слов и чувств собеседника, создает у говорящего ощущение, что его не слышат – это:
- эффективное слушание
 - **неэффективное слушание**
 - барьер общения
24. Умение внимательно молчать, не вмешиваясь в речь собеседника своими замечаниями – это:
- рефлексивное слушание
 - **нерефлексивное слушание**
25. Объективная обратная связь с говорящим, используемая в качестве контроля точности восприятия услышанного – это:
- **рефлексивное слушание**
 - нерефлексивное слушание
26. Владение сложными коммуникативными навыками и умениями, формирование адекватных умений в новых социальных структурах, знание культурных норм и ограничений в общении, знание обычаев, традиций, этикета в сфере общения, соблюдение приличий, воспитанность, ориентация в коммуникативных средствах – это:
- **коммуникативная компетентность**
 - коммуникабельность
 - рефлексивное слушание
27. Личность, обладающая совокупностью индивидуальных свойств и характеристик, которые обеспечивают не только умение выбрать адекватную

конкретной ситуации схему передачи информации, но и правильно могут воспринимать информацию, называют:

- **коммуникативная личность**
- коммуникатор
- провокатор

28. Коммуникант легко входит в разговор, переходит с темы на тему, говорит много, интересно и с удовольствием, не теряется в незнакомой ситуации общения, увлекается в процессе разговора настолько, что иногда следует возвращать его к теме разговора. Каким термином обозначают в психологии такого коммуниканта?

- доминантный коммуникант
- **мобильный коммуникант**
- интровертный коммуникант
- ригидный коммуникант

29. Коммуникант испытывает трудности при установлении контакта. Каким термином обозначают в психологии такого коммуниканта?

- интровертный коммуникант
- **ригидный коммуникант**

30. Коммуникант не стремится овладеть инициативой в процессе общения, характеризуется застенчивостью и скромностью, ощущает скованность в неожиданной ситуации. Каким термином обозначают в психологии такого коммуниканта?

- **интровертный коммуникант**
- ригидный коммуникант

31. Определяющими для коммуникативной личности являются три параметра, отметьте их:

- **мотивационный**
- **когнитивный**
- **функциональный**
- суггестивный

32. Способ понимания другого человека через осознанно или бессознательное уподобление его самому себе – это:

- эмпатия
- децентрация
- **идентификация**

33. Постигание эмоционального состояния, проникновение – вчувствование в переживания другого человека – это:

- **эмпатия**
- децентрация
- идентификация

34. Способность и умение человека отойти от своей позиции и взглянуть на партнера и на ситуацию взаимодействия как бы со стороны, глазами стороннего наблюдателя – это:
- аттракция
 - эмпатия
 - **децентрация**
 - деменция
35. Осмысление индивидом того, как он воспринимается партнером по общению – это:
- **социальная рефлексия**
 - аттракция
 - эмпатия
 - децентрация
36. Особая форма восприятия и познания другого человека, основанная на формировании по отношению к нему устойчивого позитивного чувства – это:
- социальная рефлексия
 - **аттракция**
 - эмпатия
 - децентрация
37. Приписывание причин, как своему поведению, так и поведению другого человека называют термином:
- **каузальная атрибуция**
 - социальная установка
 - каузальная рефлексия
38. Восприятие внешности другого человека с одновременной или последующей интерпретацией его как личности:
- **физиогномическая редукция**
 - стереотипизация
39. Как называется этот эффект восприятия: при взаимодействии с малознакомыми людьми большее значение придается данным, полученным вначале, а при общении со старыми знакомыми – последним сведениям?
- **эффект первичности и новизны**
 - эффект ореола
 - эффект привлекательности
 - эффект превосходства
 - эффект хорошего отношения к нам
 - эффект проекции
 - эффект средней ошибки
40. Как называется этот эффект восприятия: воспринимающий также склонен переоценивать человека, относящегося к нему с симпатией?

- эффект первичности и новизны
 - эффект ореола
 - эффект привлекательности
 - эффект превосходства
 - **эффект хорошего отношения к нам**
 - эффект проекции
 - эффект средней ошибки
41. Как называется этот эффект восприятия: тенденция смягчать оценки наиболее ярких особенностей другого человека в сторону среднего?
- эффект первичности и новизны
 - эффект ореола
 - эффект привлекательности
 - эффект превосходства
 - эффект хорошего отношения к нам
 - эффект проекции
 - **эффект средней ошибки**
42. Как называется этот эффект восприятия: он проявляется в приписывании приятному собеседнику своих достоинств, а неприятному – своих недостатков?
- эффект первичности и новизны
 - эффект ореола
 - эффект привлекательности
 - эффект превосходства
 - эффект хорошего отношения к нам
 - **эффект проекции**
 - эффект средней ошибки
43. Наличие у слова более одного общепринятого в данном речевом сообществе значения называется:
- **полисемия**
 - коннотация
 - денотация
 - синонимия
44. Использование разных слов и фраз для сообщения сходной информации называется:
- полисемия
 - коннотация
 - денотация
 - **синонимия**
45. Пара- и экстралингвистическая знаковая система присуща какому виду коммуникации:
- вербальная коммуникация

– **невербальная коммуникация**

46. Оптико-кинетическая знаковая система присуща какому виду коммуникации:

– вербальная коммуникация

– **невербальная коммуникация**

47. Какой это вид влияния - сознательное аргументированное воздействие на другого человека или группу людей, имеющее целью изменение их суждения, отношения, намерения или решения?

– **убеждение**

– внушение

– заражение

– самопродвижение

– пробуждение импульса к подражанию

– формирование благосклонности

– просьба

– принуждение

– деструктивная критика

– манипуляция

48. Какой это вид влияния - объявление своих целей и предъявление свидетельств своей компетентности и квалификации для того, чтобы быть оцененным по достоинству и благодаря этому получить преимущества?

– убеждение

– внушение

– заражение

– **самопродвижение**

– пробуждение импульса к подражанию

– формирование благосклонности

– просьба

– принуждение

– деструктивная критика

– манипуляция

49. Какой это вид влияния - сознательное или неосознанное неаргументированное воздействие на другого человека или группу людей, имеющее целью изменения их состояния, отношения к чему-либо и предрасположенности к определенным действиям?

– убеждение

– **внушение**

– заражение

– самопродвижение

– пробуждение импульса к подражанию

– формирование благосклонности

- просьба
- принуждение
- деструктивная критика
- манипуляция

50. Эффект, при котором человек более успешно выполняет поставленные задачи в присутствии других людей, чем в одиночку – это:

- **социальная фасилитация**
- фасилитация
- социальная ингибция

7.1.2. Фонд примеров оценочных средств для промежуточной аттестации по учебной дисциплине «Конфликтология».

Промежуточная аттестация по учебной дисциплине осуществляется в форме автоматизированного тестирования с применением технических средств платформы дистанционного обучения. Трудоемкость составляет 0,5 академических часа. Критерии оценки результатов промежуточной аттестации приведены в разделе «Формы контроля».

Примеры тестовых заданий:

1. Объектом конфликта называется:
 - **ценность, по поводу которой возникает столкновение интересов противоборствующих сторон**
 - противоречия, которые возникают между взаимодействующими сторонами
2. Конфликт, служащий средством для достижения какого-либо результата, находящегося вне конфликта, является:
 - **реалистическим**
 - не реалистическим
3. К какому типу конфликтов относится столкновение между отдельными индивидами в процессе их социального и психологического взаимодействия:
 - внутриличностный;
 - **межличностный;**
 - между личностью и группой;
 - межгрупповой;
 - межгосударственный
4. К какому типу относится конфликт, который выражается в острых негативных переживаниях личности, порожденных ее противоречивыми стремлениями
 - **внутриличностный;**
 - межличностный;
 - между личностью и группой;
 - межгрупповой;

- межгосударственный
- 5. Какой объективный элемент конфликта лишний в списке:
 - объект конфликта
 - **субъект конфликта**
 - участники конфликта
 - среда конфликта
- 6. Непосредственные стороны, участвующие в противоборстве – это:
 - **основные участники конфликта**
 - не основные участники конфликта
- 7. Инициаторы (зачинщики) конфликта – это:
 - основные участники конфликта
 - не основные участники конфликта
 - **другие участники конфликта**
- 8. Осознание участниками объекта конфликта как своей потребности – это:
 - **интересы**
 - цель
 - мотив
- 9. Какой из нижеперечисленных типов НЕ относится к основным идеальным типам людей, соответствующим различиям в их ценностных ориентациях (по Шпрангеру)?
 - теоретический человек
 - экономический человек
 - эстетический человек
 - **этический человек**
 - социальный человек
 - политический человек
 - религиозный человек
- 10. Явление, которое предопределяет появление конфликта – это:
 - **причина**
 - повод
- 11. Явление, которое способствует возникновению, конфликта, но не определяет появление конфликта с необходимостью:
 - причина
 - **повод**
- 12. Роль, которую выполняет конфликт по отношению к обществу и его различным структурным образованиям: социальным группам, организациям и индивидам – это:
 - **функция конфликта**
 - содержание конфликта
 - объект конфликта

13. Отметьте функции конфликта:

- **явные функции конфликта**
- декларируемые функции конфликта
- **скрытые функции конфликта**

14. Если функция конфликта положительная для его участников, то это:

- **функциональный конфликт**
- дисфункциональный конфликт

15. Динамика конфликта складывается из нескольких периодов. Выделите период, который ниже указан неверно:

- предконфликтная ситуация
- открытый конфликт
- послеконфликтный период
- **межконфликтный период**

16. Участники конфликта не осознают в полной мере последствий уже наметившихся в действительности различий и противоречий интересов. Какая это стадия конфликта?

- **предконфликтная ситуация**
- открытый конфликт
- послеконфликтный период

17. Обнаруживается преобладающее превосходство одной из сторон и ее способность подавить оппонента или навязать ему свою волю. Какая это стадия конфликта?

- предконфликтная ситуация
- **открытый конфликт**
- послеконфликтный период

18. Определите две группы факторов, способствующих возникновению социальной напряженности в трудовом коллективе:

- **внутренние**
- **внешние**
- производственные

19. Определите, какие типы конфликта в организации (из приведенных ниже) верные:

- **рациональный тип**
- **иррациональный тип**
- индифферентный

20. Конфликт между соперничающими сотрудниками внутри подразделения или между руководителями подразделений – это:

- **внутригрупповой конфликт**
- межгрупповой конфликт
- межиндивидуальный конфликт

21. Конфликт, основой которого является расхождение личных целей сотрудников – это:
- внутригрупповой конфликт
 - межгрупповой конфликт
 - **межиндивидуальный конфликт**
22. Конфликт между рядовыми работниками – это:
- **конфликты внутри малых производственных групп**
 - конфликты между малыми производственными группами
 - конфликты между производственными группами и административно-управленческим аппаратом
23. Конфликт между руководителями и подчиненными – это:
- **конфликты внутри малых производственных групп**
 - конфликты между малыми производственными группами
 - конфликты между производственными группами и административно-управленческим аппаратом
24. Разрешение конфликта через применение властных полномочий, какой это тип разрешения конфликта?
- **авторитарный**
 - партнерский
25. Разрешение конфликта через применение конструктивных способов, какой это тип разрешения конфликта?
- авторитарный
 - **партнерский**
26. Какой это социально-психологический метод, направленный на предупреждение конфликтов: проведение мероприятий, нацеленных на вовлечение потенциальных конфликтантов в общее дело, в ходе осуществления которого у возможных противников появляется более или менее широкое поле общих интересов, они лучше узнают друг друга, привыкают сотрудничать, совместно разрешать возникающие проблемы?
- **метод согласия**
 - метод сохранения репутации партнера
 - метод доброжелательности, или эмпатии
 - метод взаимного дополнения
27. Развитие способности к сопереживанию и сочувствию другим людям, к пониманию их внутренних состояний предполагает выражение необходимого сочувствия товарищу по работе, партнеру, готовности оказать ему практическое содействие. Это?
- метод согласия
 - метод сохранения репутации партнера
 - **метод доброжелательности, или эмпатии**

- метод взаимного дополнения
28. Отметьте НЕ существующие способы (тактики) улаживания конфликтов:
- тактика ухода, или избегания конфликта
 - силовое подавление, или метод насилия
 - **метод устранения (изолирования) участников конфликта**
 - метод односторонних уступок или приспособления
 - тактика компромисса или сотрудничества
29. Какой это способ разрешения конфликта: игнорирование конфликтной ситуации, отказ от признания ее существования, самоустранение?
- **тактика ухода, или избегания конфликта**
 - силовое подавление, или метод насилия
 - метод устранения (изолирования) участников конфликта
 - метод односторонних уступок или приспособления
 - тактика компромисса или сотрудничества
30. Какой это способ разрешения конфликта: принудительное навязывание одной из сторон своего решения?
- тактика ухода, или избегания конфликта
 - **силовое подавление, или метод насилия**
 - метод устранения (изолирования) участников конфликта
 - метод односторонних уступок или приспособления
 - тактика компромисса или сотрудничества
31. Какой это способ разрешения конфликта: принудительное навязывание одной из сторон своего решения?
- тактика ухода, или избегания конфликта
 - **силовое подавление, или метод насилия**
 - метод устранения (изолирования) участников конфликта
 - метод односторонних уступок или приспособления
 - тактика компромисса или сотрудничества
32. Четырехшаговый метод – это:
- **проведение диалога с целью урегулирования конфликта на основе тактики компромисса**
 - проведение диалога с целью урегулирования конфликта на основе утверждения позиции одного из участников как единственно верной
 - пошаговое последовательное исключение предмета конфликта как основы столкновения интересов его участников
33. Результаты управления конфликтом могут быть (отметьте верные ответы):
- **позитивные, или конструктивные**
 - **негативные, или деструктивные**
 - позитивные для одной из сторон конфликта
 - конструктивно-деструктивные

34. Прямые переговоры – это:

- **непосредственное взаимодействие участников конфликта**
- опосредованное взаимодействие участников конфликта

35. Переговоры с участием третьей стороны – это:

- прямые переговоры
- **непрямые переговоры**

36. Отметьте какие стратегии переговоров существуют:

- **переговоры с ориентацией на модели «выигрыш – проигрыш»**
- **переговоры с ориентацией на модель «проигрыш – проигрыш»**
- **переговоры с ориентацией на модель «выигрыш – выигрыш»**

37. Стратегия ведения переговоров, при которой стороны ориентированы на конфронтацию и ведут спор о конкретных позициях – это:

- **позиционный торг**
- переговоры на основе интересов

38. Отметьте три основные стадии переговоров:

- **подготовка к переговорам**
- **процесс ведения переговоров**
- завершение ведения переговоров
- **анализ результатов переговоров и выполнение достигнутых договоренностей**

39. Отметьте три типа решений, на основе которых возможно достижение соглашения по итогам переговоров:

- **серединное**
- **асимметричное**
- **принципиально новое решение**
- конгруэнтно-симметрическое

40. Завершение конфликта по сценарию «выигрыш проигрыш» либо «проигрыш – проигрыш»:

- **не исключает конфликтного взаимодействия в будущем**
- исключает конфликтное взаимодействие в будущем

41. Завершение конфликта по сценарию «выигрыш – выигрыш»:

- не снимает конфликт с повестки дня и только приостанавливает его на время
- **окончательно снимает проблему с повестки дня**

42. Отметьте существующие формы участия третьей стороны в переговорах:

- **суд**
- **арбитраж**
- **посредничество**
- надзор

7.2. Фонд примеров оценочных средств для итоговой аттестации

Итоговая аттестация по образовательной программе осуществляется в форме автоматизированного тестирования с применением технических средств платформы дистанционного обучения. Критерии оценки результатов итоговой аттестации приведены в разделе «Формы контроля».

Примеры тестовых заданий:

1. Как известно, существует три взаимосвязанные стороны общения. Отметьте что указано неверно:
 - коммуникативная сторона
 - перцептивная сторона
 - **межличностная сторона**
 - интерактивная сторона
2. Процесс восприятия, познания и понимания людьми друг друга с последующим установлением на этой основе определенных межличностных отношений – это:
 - коммуникативная сторона общения
 - **перцептивная сторона общения**
 - интерактивная сторона общения
3. Процесс взаимного обмена информацией между людьми, передаче и приеме знаний, идей, мнений, чувств – это
 - **коммуникативная сторона общения**
 - перцептивная сторона общения
 - интерактивная сторона общения
4. В основе этой функции общения лежит восприятие и понимание другого человека, партнера по общению, она связана с регуляцией эмоциональной сферы человека. Какая это функция:
 - **аффективно-коммуникативная**
 - информационно-коммуникативная
 - регуляционно-коммуникативная
5. Эта функция общения заключается в любом виде обмена информацией между взаимодействующими индивидами. Какая это функция:
 - аффективно-коммуникативная
 - **информационно-коммуникативная**
 - регуляционно-коммуникативная
6. Кинесические средства общения относятся к какому общению:
 - вербальному
 - **невербальному**
7. Просодические и экстралингвистические средства общения относятся к какому общению:
 - вербальному

- **невербальному**
8. Такесические средства общения относятся к какому общению:
- вербальному
 - **невербальному**
9. Проксемические средства общения относятся к какому общению:
- вербальному
 - **невербальному**
10. Психотехника речи – это
- **система индивидуально-психологического управления голосом, дикцией, интонацией, логикой в соответствии с социально-психологическими условиями общения**
 - система индивидуально-психологического управления интонацией в соответствии с социально-психологическими условиями общения
 - система выстраивания речи в соответствии с правилами грамматики и пунктуации языка
11. По типу связей, которые устанавливаются между участниками взаимодействия, какие различают виды общения?
- **монологическое**
 - **диалогическое**
 - личностное
 - групповое
12. Вид общения, который характеризуется односторонним направлением информации – это:
- **монологическое общение**
 - диалогическое общение
13. Авторитарная, директивная форма воздействия на партнера с целью принуждения к определенным действиям или решениям, а также осуществление контроля над его поведением, установками – это общение:
- **императивное**
 - манипулятивное
14. Воздействие на партнера по взаимодействию с целью достижения своих скрытых намерений и целей – это общение:
- императивное
 - **манипулятивное**
15. Существует несколько основных моделей общения. Какие из указанных ниже терминов НЕ обозначают модели общения?
- познавательная модель
 - убеждающая модель
 - экспрессивная модель
 - суггестивная модель

- ритуальная модель
 - **духовная модель**
16. Отметьте, какие стили общения существуют:
- **официально-деловой стиль общения**
 - **научный стиль общения**
 - **публицистический стиль**
 - управленческий
 - **разговорно-бытовой стиль**
17. Собеседник настраивает контакт, не особо беспокоясь, насколько адекватно и правильно вы его воспримете. Какой это уровень общения?
- **примитивный**
 - манипулятивный
 - игровой
 - уровень масок
18. Коммуникация – это:
- **процесс передачи информации, идей или эмоций от одного человека к другому**
 - процесс передачи идей от одного человека к другому
 - процесс передачи эмоций от одного человека к другому
19. Коммуникационный процесс – это:
- **процесс обмена информацией между двумя или более людьми**
 - процесс обмена информацией между двумя людьми
20. Массовая коммуникация – это:
- **процесс распространения информации (знаний, духовных ценностей, моральных и правовых норм и т. п.) с помощью технических средств (пресса, радио, телевидение, компьютерная техника и др.) на численно большие, рассредоточенные аудитории**
 - процесс обмена информацией между более чем двумя людьми без применения технических средств
21. Отметьте, какой из элементов НЕ относится к базовым элементам коммуникации:
- отправитель
 - сообщение
 - канал
 - **носитель информации**
 - получатель
22. Стратегический результат, на который направлен коммуникативный акт называют:
- **коммуникативной целью**
 - коммуникативной ролью

23. Когда слушание не обеспечивает правильного понимания слов и чувств собеседника, создает у говорящего ощущение, что его не слышат – это:
- эффективное слушание
 - **неэффективное слушание**
 - барьер общения
24. Умение внимательно молчать, не вмешиваясь в речь собеседника своими замечаниями – это:
- рефлексивное слушание
 - **нерефлексивное слушание**
25. Объективная обратная связь с говорящим, используемая в качестве контроля точности восприятия услышанного – это:
- **рефлексивное слушание**
 - нерефлексивное слушание
26. Владение сложными коммуникативными навыками и умениями, формирование адекватных умений в новых социальных структурах, знание культурных норм и ограничений в общении, знание обычаев, традиций, этикета в сфере общения, соблюдение приличий, воспитанность, ориентация в коммуникативных средствах – это:
- **коммуникативная компетентность**
 - коммуникабельность
 - рефлексивное слушание
27. Личность, обладающая совокупностью индивидуальных свойств и характеристик, которые обеспечивают не только умение выбрать адекватную конкретной ситуации схему передачи информации, но и правильно могут воспринимать информацию, называют:
- **коммуникативная личность**
 - коммуникатор
 - провокатор
28. Коммуникант легко входит в разговор, переходит с темы на тему, говорит много, интересно и с удовольствием, не теряется в незнакомой ситуации общения, увлекается в процессе разговора настолько, что иногда следует возвращать его к теме разговора. Каким термином обозначают в психологии такого коммуниканта?
- доминантный коммуникант
 - **мобильный коммуникант**
 - интровертный коммуникант
 - ригидный коммуникант
29. Коммуникант испытывает трудности при установлении контакта. Каким термином обозначают в психологии такого коммуниканта?
- интровертный коммуникант

– **ригидный коммуникант**

30. Коммуникант не стремится овладеть инициативой в процессе общения, характеризуется застенчивостью и скромностью, ощущает скованность в неожиданной ситуации. Каким термином обозначают в психологии такого коммуниканта?

– **интровертный коммуникант**

– ригидный коммуникант

31. Определяющими для коммуникативной личности являются три параметра, отметьте их:

– **мотивационный**

– **когнитивный**

– **функциональный**

– суггестивный

32. Способ понимания другого человека через осознанно или бессознательное уподобление его самому себе – это:

– эмпатия

– децентрация

– **идентификация**

33. постижение эмоционального состояния, проникновение – вчувствование в переживания другого человека – это:

– **эмпатия**

– децентрация

– идентификация

34. Способность и умение человека отойти от своей позиции и взглянуть на партнера и на ситуацию взаимодействия как бы со стороны, глазами стороннего наблюдателя – это:

– аттракция

– эмпатия

– **децентрация**

– деменция

35. Осмысление индивидом того, как он воспринимается партнером по общению – это:

– **социальная рефлексия**

– аттракция

– эмпатия

– децентрация

36. Особая форма восприятия и познания другого человека, основанная на формировании по отношению к нему устойчивого позитивного чувства – это:

– социальная рефлексия

– **аттракция**

- эмпатия
 - децентрация
37. Приписывание причин, как своему поведению, так и поведению другого человека называют термином:
- **каузальная атрибуция**
 - социальная установка
 - каузальная рефлексия
38. Восприятие внешности другого человека с одновременной или последующей интерпретацией его как личности:
- **физиогномическая редукция**
 - стереотипизация
39. Как называется этот эффект восприятия: при взаимодействии с малознакомыми людьми большее значение придается данным, полученным вначале, а при общении со старыми знакомыми – последним сведениям?
- **эффект первичности и новизны**
 - эффект ореола
 - эффект привлекательности
 - эффект превосходства
 - эффект хорошего отношения к нам
 - эффект проекции
 - эффект средней ошибки
40. Как называется этот эффект восприятия: воспринимающий также склонен переоценивать человека, относящегося к нему с симпатией?
- эффект первичности и новизны
 - эффект ореола
 - эффект привлекательности
 - эффект превосходства
 - **эффект хорошего отношения к нам**
 - эффект проекции
 - эффект средней ошибки
41. Как называется этот эффект восприятия: тенденция смягчать оценки наиболее ярких особенностей другого человека в сторону среднего?
- эффект первичности и новизны
 - эффект ореола
 - эффект привлекательности
 - эффект превосходства
 - эффект хорошего отношения к нам
 - эффект проекции
 - **эффект средней ошибки**

42. Как называется этот эффект восприятия: он проявляется в приписывании приятному собеседнику своих достоинств, а неприятному – своих недостатков?
- эффект первичности и новизны
 - эффект ореола
 - эффект привлекательности
 - эффект превосходства
 - эффект хорошего отношения к нам
 - **эффект проекции**
 - эффект средней ошибки
43. Наличие у слова более одного общепринятого в данном речевом сообществе значения называется:
- **полисемия**
 - коннотация
 - денотация
 - синонимия
44. Использование разных слов и фраз для сообщения сходной информации называется:
- полисемия
 - коннотация
 - денотация
 - **синонимия**
45. Пара- и экстралингвистическая знаковая система присуща какому виду коммуникации:
- вербальная коммуникация
 - **невербальная коммуникация**
46. Оптико-кинетическая знаковая система присуща какому виду коммуникации:
- вербальная коммуникация
 - **невербальная коммуникация**
47. Какой это вид влияния - сознательное аргументированное воздействие на другого человека или группу людей, имеющее целью изменение их суждения, отношения, намерения или решения?
- **убеждение**
 - внушение
 - заражение
 - самопродвижение
 - пробуждение импульса к подражанию
 - формирование благосклонности
 - просьба
 - принуждение
 - деструктивная критика

- манипуляция
48. Какой это вид влияния - объявление своих целей и предъявление свидетельств своей компетентности и квалификации для того, чтобы быть оцененным по достоинству и благодаря этому получить преимущества?
- убеждение
 - внушение
 - заражение
 - **самопродвижение**
 - пробуждение импульса к подражанию
 - формирование благосклонности
 - просьба
 - принуждение
 - деструктивная критика
 - манипуляция
49. Какой это вид влияния - сознательное или неосознанное неаргументированное воздействие на другого человека или группу людей, имеющее целью изменения их состояния, отношения к чему-либо и предрасположенности к определенным действиям?
- убеждение
 - **внушение**
 - заражение
 - самопродвижение
 - пробуждение импульса к подражанию
 - формирование благосклонности
 - просьба
 - принуждение
 - деструктивная критика
 - манипуляция
50. Эффект, при котором человек более успешно выполняет поставленные задачи в присутствии других людей, чем в одиночку – это:
- **социальная фасилитация**
 - фасилитация
 - социальная ингибция
51. Объектом конфликта называется:
- **ценность, по поводу которой возникает столкновение интересов противоборствующих сторон**
 - противоречия, которые возникают между взаимодействующими сторонами
52. Конфликт, служащий средством для достижения какого-либо результата, находящегося вне конфликта, является:
- **реалистическим**

- не реалистическим

53. К какому типу конфликтов относится столкновение между отдельными индивидами в процессе их социального и психологического взаимодействия:

- внутриличностный;
- **межличностный**;
- между личностью и группой;
- межгрупповой;
- межгосударственный

54. К какому типу относится конфликт, который выражается в острых негативных переживаниях личности, порожденных ее противоречивыми стремлениями

- **внутриличностный**;
- межличностный;
- между личностью и группой;
- межгрупповой;
- межгосударственный

55. Какой объективный элемент конфликта лишний в списке:

- объект конфликта
- **субъект конфликта**
- участники конфликта
- среда конфликта

56. Непосредственные стороны, участвующие в противоборстве – это:

- **основные участники конфликта**
- не основные участники конфликта

57. Инициаторы (зачинщики) конфликта – это:

- основные участники конфликта
- не основные участники конфликта
- **другие участники конфликта**

58. Осознание участниками объекта конфликта как своей потребности – это:

- **интересы**
- цель
- мотив

59. Какой из нижеперечисленных типов НЕ относится к основным идеальным типам людей, соответствующим различиям в их ценностных ориентациях (по Шпрингеру)?

- теоретический человек
- экономический человек
- эстетический человек
- **этический человек**
- социальный человек
- политический человек

- религиозный человек
60. Явление, которое предопределяет появление конфликта – это:
- **причина**
 - повод
61. Явление, которое способствует возникновению, конфликта, но не определяет появление конфликта с необходимостью:
- причина
 - **повод**
62. Роль, которую выполняет конфликт по отношению к обществу и его различным структурным образованиям: социальным группам, организациям и индивидам – это:
- **функция конфликта**
 - содержание конфликта
 - объект конфликта
63. Отметьте функции конфликта:
- **явные функции конфликта**
 - декларируемые функции конфликта
 - **скрытые функции конфликта**
64. Если функция конфликта положительная для его участников, то это:
- **функциональный конфликт**
 - дисфункциональный конфликт
65. Динамика конфликта складывается из нескольких периодов. Выделите период, который ниже указан неверно:
- предконфликтная ситуация
 - открытый конфликт
 - послеконфликтный период
 - **межконфликтный период**
66. Участники конфликта не осознают в полной мере последствий уже наметившихся в действительности различий и противоречий интересов. Какая это стадия конфликта?
- **предконфликтная ситуация**
 - открытый конфликт
 - послеконфликтный период
67. Обнаруживается преобладающее превосходство одной из сторон и ее способность подавить оппонента или навязать ему свою волю. Какая это стадия конфликта?
- предконфликтная ситуация
 - **открытый конфликт**
 - послеконфликтный период

68. Определите две группы факторов, способствующих возникновению социальной напряженности в трудовом коллективе:
- **внутренние**
 - **внешние**
 - производственные
69. Определите, какие типы конфликта в организации (из приведенных ниже) верные:
- **рациональный тип**
 - **иррациональный тип**
 - индифферентный
70. Конфликт между соперничающими сотрудниками внутри подразделения или между руководителями подразделений – это:
- **внутригрупповой конфликт**
 - межгрупповой конфликт
 - межиндивидуальный конфликт
71. Конфликт, основой которого является расхождение личных целей сотрудников – это:
- внутригрупповой конфликт
 - межгрупповой конфликт
 - **межиндивидуальный конфликт**
72. Конфликт между рядовыми работниками – это:
- **конфликты внутри малых производственных групп**
 - конфликты между малыми производственными группами
 - конфликты между производственными группами и административно-управленческим аппаратом
73. Конфликт между руководителями и подчиненными – это:
- **конфликты внутри малых производственных групп**
 - конфликты между малыми производственными группами
 - конфликты между производственными группами и административно-управленческим аппаратом
74. Разрешение конфликта через применение властных полномочий, какой это тип разрешения конфликта?
- **авторитарный**
 - партнерский
75. Разрешение конфликта через применение конструктивных способов, какой это тип разрешения конфликта?
- авторитарный
 - **партнерский**
76. Какой это социально-психологический метод, направленный на предупреждение конфликтов: проведение мероприятий, нацеленных на вовлечение

потенциальных конфликтантов в общее дело, в ходе осуществления которого у возможных противников появляется более или менее широкое поле общих интересов, они лучше узнают друг друга, привыкают сотрудничать, совместно разрешать возникающие проблемы?

- **метод согласия**
- метод сохранения репутации партнера
- метод доброжелательности, или эмпатии
- метод взаимного дополнения

77. Развитие способности к сопереживанию и сочувствию другим людям, к пониманию их внутренних состояний предполагает выражение необходимого сочувствия товарищу по работе, партнеру, готовности оказать ему практическое содействие. Это?

- метод согласия
- метод сохранения репутации партнера
- **метод доброжелательности, или эмпатии**
- метод взаимного дополнения

78. Отметьте НЕ существующие способы (тактики) улаживания конфликтов:

- тактика ухода, или избегания конфликта
- силовое подавление, или метод насилия
- **метод устранения (изолирования) участников конфликта**
- метод односторонних уступок или приспособления
- тактика компромисса или сотрудничества

79. Какой это способ разрешения конфликта: игнорирование конфликтной ситуации, отказ от признания ее существования, самоустранение?

- **тактика ухода, или избегания конфликта**
- силовое подавление, или метод насилия
- метод устранения (изолирования) участников конфликта
- метод односторонних уступок или приспособления
- тактика компромисса или сотрудничества

80. Какой это способ разрешения конфликта: принудительное навязывание одной из сторон своего решения?

- тактика ухода, или избегания конфликта
- **силовое подавление, или метод насилия**
- метод устранения (изолирования) участников конфликта
- метод односторонних уступок или приспособления
- тактика компромисса или сотрудничества

81. Какой это способ разрешения конфликта: принудительное навязывание одной из сторон своего решения?

- тактика ухода, или избегания конфликта
- **силовое подавление, или метод насилия**

- метод устранения (изолирования) участников конфликта
- метод односторонних уступок или приспособления
- тактика компромисса или сотрудничества

82. Четырехшаговый метод – это:

- **проведение диалога с целью урегулирования конфликта на основе тактики компромисса**
- проведение диалога с целью урегулирования конфликта на основе утверждения позиции одного из участников как единственно верной
- пошаговое последовательное исключение предмета конфликта как основы столкновения интересов его участников

83. Результаты управления конфликтом могут быть (отметьте верные ответы):

- **позитивные, или конструктивные**
- **негативные, или деструктивные**
- позитивные для одной из сторон конфликта
- конструктивно-деструктивные

84. Прямые переговоры – это:

- **непосредственное взаимодействие участников конфликта**
- опосредованное взаимодействие участников конфликта

85. Переговоры с участием третьей стороны – это:

- прямые переговоры
- **непрямые переговоры**

86. Отметьте какие стратегии переговоров существуют:

- **переговоры с ориентацией на модели «выигрыш – проигрыш»**
- **переговоры с ориентацией на модель «проигрыш – проигрыш»**
- **переговоры с ориентацией на модель «выигрыш – выигрыш»**

87. Стратегия ведения переговоров, при которой стороны ориентированы на конфронтацию и ведут спор о конкретных позициях – это:

- **позиционный торг**
- переговоры на основе интересов

88. Отметьте три основные стадии переговоров:

- **подготовка к переговорам**
- **процесс ведения переговоров**
- завершение ведения переговоров
- **анализ результатов переговоров и выполнение достигнутых договоренностей**

89. Отметьте три типа решений, на основе которых возможно достижение соглашения по итогам переговоров:

- **серединное**
- **асимметричное**
- **принципиально новое решение**

- конгруэнтно-симметрическое

90. Завершение конфликта по сценарию «выигрыш проигрыш» либо «проигрыш – проигрыш»:

- **не исключает конфликтного взаимодействия в будущем**
- исключает конфликтное взаимодействие в будущем

91. Завершение конфликта по сценарию «выигрыш – выигрыш»:

- не снимает конфликт с повестки дня и только приостанавливает его на время
- **окончательно снимает проблему с повестки дня**

92. Отметьте существующие формы участия третьей стороны в переговорах:

- **суд**
- **арбитраж**
- **посредничество**
- надзор