

Министерство сельского хозяйства РФ
ФГБОУ ВО Нижегородская ГСХА
Кафедра «Философия, социология и политология»

А.В. Аникина

ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ
(КОНФЛИКТОЛОГИЯ)

Методические указания
по внеаудиторной самостоятельной работе

Нижний Новгород 2016

УДК 316.6

A67

Аникина А. В. Психология общения (Конфликтология): Методические указания по внеаудиторной самостоятельной работе / Нижегородская государственная сельскохозяйственная академия. – Н. Новгород, 2016. – 24 с.

В методических указаниях даны планы лекций и семинарских занятий, интернет-ресурсы, рекомендации к различным видам самостоятельной работы, тематика рефератов, вопросы к зачёту и глоссарий.

Предназначено для студентов-магистров агрономического факультета (направление подготовки: 35.04.04 «Агрономия»).

Рекомендованы заседанием кафедры «Философия, социология и политология» протокол №8 от 24 июня 2016 г.

Рецензент:

доктор социологических наук, профессор Г.С. Широкалова.

Печатается по решению редакционно-издательского совета

Нижегородской государственной сельскохозяйственной академии

© Нижегородская государственная сельскохозяйственная академия, 2016

© Аникина А.В., 2016.

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	4
УЧЕБНЫЙ ПЛАН.....	6
ИНТЕРНЕТ РЕСУРСЫ.....	7
ФОРМЫ ОРГАНИЗАЦИИ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ.....	9
МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ.....	11
ПОДГОТОВКА ДОКЛАДА.....	11
ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ИНТЕРНЕТА.....	12
ПОДГОТОВКА ПРЕЗЕНТАЦИИ.....	12
НАПИСАНИЕ РЕФЕРАТА.....	16
СПИСОК ПРИМЕРНОЙ ТЕМАТИКИ РЕФЕРАТОВ.....	18
СПИСОК ПРИМЕРНЫХ ВОПРОСОВ К ЗАЧЕТУ.....	19
ГЛОССАРИЙ.....	20

ВВЕДЕНИЕ

Курс «Психология конфликта (Конфликтология)» является учебной дисциплиной в образовательном стандарте России по направлению подготовки 35.04.04 «Агрономия». Его появление связано с требованиями меняющейся реальности и с необходимостью дополнительной подготовки выпускников по разрешению внутриличностных, групповых и социальных конфликтов. «Психология общения (Конфликтология)» – система связанных научных парадигм, каждая из которых объясняет определенные стороны или типы конфликтов. В рамках данного курса рассматриваются некоторые аспекты конфликтологии - прикладной научной дисциплиной, связанной с практической работой по урегулированию конфликтов.

Изучение проблематики, связанной с социальными конфликтами, особенно актуально для РФ, поскольку современное российское общество представляет широкий набор конфликтогенных факторов.

Предлагаемый материал в методических указаниях направлен на формирование у студентов элементов следующих компетенций в соответствии с ФГОС ВО и ООП ВО по данному направлению подготовки: а) общекультурных (ОК — 2 – готов действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения); б) общепрофессиональных культурных (ОПК — 2 – готов руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия).

В результате освоения дисциплины обучающийся должен: **знать** основные категории конфликтологии, основные закономерности протекания конфликтов; пути предупреждения и урегулирования конфликтов; **уметь** применять полученные знания, предупреждать, регулировать и разрешать типичные конфликты; **владеть** навыками анализа конкретных конфликтных ситуаций; технологиями переговорного процесса; методами конструктивных решений конфликтов; **приобрести опыт деятельности** по управлению конкретными конфликтными ситуациями в коллективе и на производстве.

Самостоятельная работа студентов одна из важнейших составляющих образовательного процесса. Основным принципом организации самостоятельной работы студентов является комплексный подход, направленный на формирование навыков репродуктивной и творческой деятельности студента при внеаудиторных контактах с преподавателем на консультациях и домашней подготовке.

Методические указания состоят из тематического плана лекций и семинарских занятий, содержат списки информационно-образовательных ресурсов, общие методические рекомендации по выполнению различных видов самостоятельной работы, примерную тематику рефератов, примерные вопросы к зачету и глоссарий.

УЧЕБНЫЙ ПЛАН

Тематический план лекций

№ п/п	Наименование тем лекций, основное содержание изучаемых вопросов
1	Тема 1. Значение, предмет и задачи конфликтологии Источники конфликтологических знаний. Основные направления развития западной конфликтологии. История отечественной конфликтологии. Принципы исследования конфликтов.
2	Тема 2. Общая теория конфликта Классификация конфликтов. Реакция человека на возникающие проблемы. Уход от конфликта и его подавление.

План семинарских занятий

№ п/п	Тема семинарского занятия
1	Тема 1. Значение, предмет и задачи конфликтологии Методы исследования конфликтологии. Функции конфликтологии. Объект и предмет конфликтологии.
2	Тема 2. Общая теория конфликта Конфликт: структура и классификация.
3	Тема 3. Внутриличностные конфликты: специфика, формы проявления Условия возникновения внутриличностных конфликтов. Типология и последствия внутриличностных конфликтов. Механизмы разрешения внутриличностных конфликтов.
4	Тема 4. Межличностные и групповые конфликты: многообразие сфер существования Понятие межличностного конфликта. Классификация, особенности и функции межличностного конфликта. Понятие группового конфликта: типология, специфика, динамика, формы регулирования.
5	Тема 5. Объективные и организационно- управленческие условия предупреждения конфликтов Технология предупреждения, прогнозирование и профилактика конфликтов. Оптимальные управленческие решения.
6	Тема 6. Разрешение конфликтов. Формы и критерии разрешения Модели урегулирования конфликтов. Анализ основных форм регулирования и разрешения конфликтов. Условия успешного разрешения конфликта.

7	Тема 7. Переговорный процесс как технология регулирования конфликтов Общая характеристика, динамика, психологические механизмы и специфика переговоров.
8	Тема 8. Модели поведения в конфликте Теории поведения личности в конфликте. Характеристика моделей и стратегий поведения личности в конфликтном взаимодействии.

ИНФОРМАЦИОННО-ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ РЕСУРСЫ НГСХА	
Министерство образования и науки Российской Федерации	http://www.mon.gov.ru
Федеральный портал "Российское образование"	http://www.edu.ru
Информационная система "Единое окно доступа к образовательным ресурсам"	http://window.edu.ru
Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов	http://schoolcollection.edu.ru
Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов	http://fcior.edu.ru
Polpred.com	http://www.polpred.com
Издательство «Лань»	http://www.e.lanbook.com
Agrilib.ru	http://www.ebs.rgazu.ru
Directory of Open Access Journals	http://www.doaj.org
База данных электронных версий работ преподавателей и материалов научных конференций НГСХА	http://nnsaa.ru/index.php/nashi-izdaniya
Библиографические базы данных Института научной информации	http://www.inion.ru/
Научная электронная библиотека ELIBRARY.RU	http://elibrary.ru/
Университетская информационная система "Россия"	http://uisrussia.msu.ru/is4/main.jsp

Айбукс	http://ibooks.ru/
IPRbooks	http://www.iprbookshop.ru/
ZNANIUM.COM	http://znanium.com/
КнигаФонд	http://www.knigafund.ru/
IQlib	http://www.iqlib.ru/
MYBRARY	http://mybrary.ru/books/FreeBooks/
БиблиоТех	https://mstuedu.bibliotech.ru/
Университетская библиотека онлайн	http://biblioclub.ru/
"Национальный цифровой ресурс "Руконт"	http://www.rucont.ru/
БиблиоРоссика	http://www.bibliorossica.com/
НИТУ "МИСиС"	http://lib.misis.ru/registr.html

Периодические издания

Доступ студентов к отечественным информационным журналам

Название	Год издания
КОНФЛИКТОЛОГИЯ (http://conflictology.ru)	Ежеквартально
СОЦИС (Социологические исследования) (http://www.isras.ru)	Ежемесячно, начиная с 80-х годов
МОЛОДОЙ УЧЕНЫЙ (http://www.moluch.ru)	Два раза в месяц с 2008 года
ПОЛИС (Политические исследования) (http://www.politstudies.ru)	Ежемесячно, с 1991 года

Интернет-ресурсы

1. Журнал «Вопросы психологии» (<http://www.voppsy.ru>)
2. Московская школа конфликтологии (<http://www.conflictmanagement.ru>)
3. «Психологический журнал» (<http://www.maik.ru>)
4. «Московский психотерапевтический журнал» (<http://www.moscowpj.ru>)
5. «Психология» - Журнал высшей школы (<http://new.hse.ru/sites/psychology.ru>)

6. Проблемы социально-трудовых конфликтов (www.glavbukh.ru)
7. Организационные конфликты (www.akdi.ru)
8. Социальные конфликты в современном обществе (www.ttru.net)
9. Социальные конфликты: теоретические и прикладные аспекты (www.bookdk.com)

ФОРМЫ ОРГАНИЗАЦИИ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Любой вид занятий, создающий условия для зарождения самостоятельной мысли, познавательной и творческой активности студента связан с самостоятельной работой. В широком смысле под самостоятельной работой понимают совокупность всей самостоятельной деятельности студентов как в учебной аудитории, так и вне ее, в контакте с преподавателем и в его отсутствие. Самостоятельная работа может реализовываться:

- непосредственно в процессе аудиторных занятий – на лекциях, практических и семинарских занятиях, при выполнении контрольных и лабораторных работ и др.;
- в контакте с преподавателем вне рамок аудиторных занятий – на консультациях по учебным вопросам, в ходе творческих контактов, при ликвидации задолженностей, при выполнении индивидуальных заданий и т.д.;
- в библиотеке, дома, в общежитии, на кафедре и других местах при выполнении студентом учебных и творческих заданий.

В Федеральных государственных образовательных стандартах высшего образования (ФГОС ВО) на внеаудиторную работу отводится не менее половины бюджета времени студента за весь период обучения. Это время полностью может быть использовано на самостоятельную работу. Кроме того, большая часть времени, отводимого на аудиторные занятия, так же включает самостоятельную работу.

Цель самостоятельной работы студента – осмысленно и самостоятельно работать с учебным материалом, научной информацией, заложить основы

самоорганизации и самовоспитания с тем, чтобы привить умение в дальнейшем непрерывно повышать свою профессиональную квалификацию.

В учебном процессе выделяют два вида самостоятельной работы:

- аудиторная – самостоятельная работа выполняется на учебных занятиях под непосредственным руководством преподавателя и по его заданию;
- внеаудиторная – самостоятельная работа выполняется студентом по заданию преподавателя, но без его непосредственного участия.

Содержание аудиторной и внеаудиторной самостоятельной работы студентов определяется в соответствии с рекомендуемыми видами учебных заданий, представленными в рабочей программе учебной дисциплины.

Самостоятельная работа помогает студентам:

1) овладеть знаниями: чтение текста (учебника, первоисточника, дополнительной литературы и т.д.); составление плана текста, графическое изображение структуры текста, конспектирование текста, выписки из текста и т.д.; работа со справочниками и др. справочной литературой; ознакомление с нормативными и правовыми документами; учебно-методическая и научно-исследовательская работа; использование компьютерной техники и Интернета и др.;

2) закреплять и систематизировать знания: работа с конспектом лекции; обработка текста, повторная работа над учебным материалом учебника, первоисточника, дополнительной литературы, аудио и видеозаписей; подготовка плана; составление таблиц для систематизации учебного материала; подготовка ответов на контрольные вопросы; заполнение рабочей тетради; аналитическая обработка текста; подготовка мультимедиа презентации и докладов к выступлению на семинаре (конференции, круглом столе и т.п.); - подготовка реферата; составление библиографии использованных литературных источников; разработка тематических кроссвордов и ребусов; тестирование и др.;

3) формировать умения: решение ситуационных задач и упражнений по образцу; выполнение расчетов (графические и расчетные работы); решение

профессиональных кейсов и вариативных задач; подготовка к контрольным работам; подготовка к тестированию; подготовка к деловым играм; проектирование и моделирование разных видов и компонентов профессиональной деятельности; опытно-экспериментальная работа; анализ профессиональных умений с использованием аудио- и видеотехники и др.

Самостоятельная работа может осуществляться индивидуально или группами студентов в зависимости от цели, объема, конкретной тематики самостоятельной работы, уровня сложности и уровня умений студентов.

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ РАЗЛИЧНЫХ ВИДОВ ВНЕАУДИТОРНОЙ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Подготовка доклада

Доклад - это сообщение по заданной теме с целью вынести знания из дополнительной литературы, систематизировать материал, проиллюстрировать примерами, развить навыки самостоятельной работы с научной литературой, познавательный интерес к научному познанию.

Выступление состоит из трех частей: **вступление, основная часть и заключение.** **Вступление** помогает обеспечить успех выступления по любой тематике. Вступление должно содержать: - название презентации (доклада); - сообщение основной идеи; - современную оценку предмета изложения; - краткое перечисление рассматриваемых вопросов; - живую интересную форму изложения; - акцентирование оригинальности подхода. **Основная часть**, в которой выступающий должен глубоко раскрыть суть затронутой темы, обычно строится по принципу отчета. Задача основной части - представить достаточно данных для того, чтобы слушатели и заинтересовались темой и захотели ознакомиться с материалами. При этом логическая структура теоретического блока должны сопровождаться иллюстрациями разработанной

компьютерной презентации. **Заключение** - это ясное четкое обобщение и краткие выводы.

Использование Интернета

Одним из эффективных путей совершенствования самостоятельной работы является использование студентом Интернет-ресурсов, основными достоинствами которых являются: возможность реализации принципа индивидуальной работы; наличие быстрой обратной связи; большие возможности наглядного предъявления материала; вариативный характер и проблемность ситуаций; активность обучающихся; креативность. Использование Интернет-ресурсов в учебно-познавательной деятельности студента в процессе самостоятельной работы является ориентированность на развитие интеллектуальных умений (владение приемами мыследеятельности, сформированность различных видов мышления: системность, проблемность, критичность, рефлексивность, гибкость, диалогичность и др.) и исследовательских умений (анализировать, сравнивать, выдвигать гипотезу, осуществлять индукцию, дедукцию) студентов.

Подготовка презентации

Правила шрифтового оформления

Шрифты с засечками читаются легче, чем гротески (шрифты без засечек). Для основного текста не рекомендуется использовать прописные буквы. Шрифтовой контраст можно создать посредством: размера шрифта, толщины шрифта, начертания, формы, направления и цвета.

Правила выбора цветовой гаммы

Цветовая гамма должна состоять не более чем из двух-трех цветов. Существуют не сочетаемые комбинации цветов. Черный цвет имеет негативный (мрачный) подтекст. Белый текст на черном фоне читается плохо (инверсия плохо читается).

Правила общей композиции

На полосе не должно быть больше семи значимых объектов, так как человек не в состоянии запомнить за один раз более семи пунктов чего-либо. Логотип на полосе должен располагаться справа внизу (слева наверху и т. д.). Логотип должен быть простой и лаконичной формы. Дизайн должен быть простым, а текст — коротким.

Дизайн презентации

Презентация предполагает сочетание информации различных типов: текста, графических изображений, музыкальных и звуковых эффектов, анимации и видеофрагментов. Поэтому необходимо учитывать специфику комбинирования фрагментов информации различных типов. Оформление и демонстрация каждого типа информации подчиняется определенным правилам. Для текстовой информации важен выбор шрифта, для графической — яркость и насыщенность цвета, для наилучшего их совместного восприятия необходимо оптимальное взаиморасположение на слайде.

Рекомендации по оформлению и представлению на экране материалов различного вида. Текстовая информация размер шрифта: 24–54 пункта (заголовков), 18–36 пунктов (обычный текст); цвет шрифта и цвет фона должны контрастировать (текст должен хорошо читаться), но не резать глаза; тип шрифта: для основного текста гладкий шрифт без засечек, для заголовка используют декоративный шрифт; курсив, подчеркивание, жирный шрифт, прописные буквы рекомендуется использовать только для смыслового выделения фрагмента текста. Графическая информация рисунки, фотографии, диаграммы призваны дополнить текстовую информацию или передать ее в более наглядном виде; необходимо избегать в презентации рисунков, не несущих смысловой нагрузки, если они не являются частью стилевого оформления; цвет графических изображений не должен резко контрастировать с общим стилевым оформлением слайда; иллюстрации рекомендуется сопро-

вождать пояснительным текстом; если графическое изображение используется в качестве фона, то текст на этом фоне должен быть хорошо читаем.

Анимация

Анимационные эффекты используются для привлечения внимания слушателей или для демонстрации динамики развития какого-либо процесса. В этих случаях использование анимации оправдано; не стоит чрезмерно насыщать презентацию эффектами, иначе это вызовет негативную реакцию аудитории.

Звук

Звуковое сопровождение должно отражать суть или подчеркивать особенность темы слайда, презентации; необходимо выбрать оптимальную громкость, чтобы звук был слышен всем слушателям, но не был оглушительным; если это фоновая музыка, то она должна не отвлекать внимание слушателей и не заглушать слова докладчика. Чтобы все материалы слайда воспринимались целостно, и не возникало диссонанса между отдельными его фрагментами, необходимо учитывать общие правила оформления презентации.

Единое стилевое оформление

Стиль может включать: определенный шрифт (гарнитура и цвет), цвет фона или фоновый рисунок, декоративный элемент небольшого размера и др.; не рекомендуется использовать в стилевом оформлении презентации более 3 цветов и более 3 типов шрифта; оформление слайда не должно отвлекать внимание слушателей от его содержательной части; все слайды презентации должны быть выдержаны в одном стиле. Содержание и расположение информационных блоков на слайде информационных блоков не должно быть слишком много (3-6); рекомендуемый размер одного информационного блока — не более 1/2 размера слайда; желательно присутствие на странице блоков с разнотипной информацией (текст, графики, диаграммы, таблицы, рисунки), дополняющей друг друга; ключевые слова в информационном блоке необходимо выделить; информационные блоки лучше располагать горизонтально, связанные по смыслу блоки — слева направо; наиболее важную ин-

формацию следует поместить в центр слайда; логика предъявления информации на слайдах и в презентации должна соответствовать логике ее изложения. В тексте не должно содержаться орфографических ошибок. Следует учитывать общие правила оформления текста. После создания презентации и ее оформления, необходимо отрепетировать ее показ и свое выступление, проверить, как будет выглядеть презентация в целом (на экране компьютера или проекционном экране), насколько скоро и адекватно она воспринимается из разных мест аудитории, при разном освещении, шумовом сопровождении, в обстановке, максимально приближенной к реальным условиям выступления.

Рекомендации к содержанию презентации

На слайдах презентации не пишется текст, который произносит докладчик. Текст на слайде должен содержать только ключевые фразы (слова), которые докладчик развивает и комментирует устно. Если презентация является основой устного доклада, то по европейским и американским правилам второй слайд должен содержать краткое перечисление всех основных вопросов, которые будут рассмотрены в докладе. Это дисциплинирует докладчика, концентрирует внимание слушателей, а, кроме того, во время создания такого слайда от автора требуется очень четко выделить и сформулировать ключевые проблемы доклада.

Оформление

На первом слайде пишется не только название презентации, но и имена авторов, и дата создания. Каждая прямая цитата, которую комментирует или даже просто приводит докладчик размещается на отдельном слайде, обязательно с полной подписью автора (имя и фамилия, инициалы и фамилия, но ни в коем случае – одна фамилия, исключение – псевдонимы). Допустимый вариант – две небольшие цитаты на одну тему на одном слайде, но не больше. Все схемы и графики должны иметь названия, отражающие их содержание. Подбор шрифтов и художественное оформление слайдов должны не

только соответствовать содержанию, но и учитывать восприятие аудитории. Сложные рисованные шрифты трудно читаются, содержание слайда должно восприниматься все сразу – одним взглядом. На каждом слайде выставляется колонтитул, включающий фамилию автора и/или краткое название презентации и год создания. В конце презентации представляется список использованных источников, оформленный по правилам библиографического описания. Последний слайд должен содержать выражение благодарности тем, кто прямо или косвенно помогал в работе над презентацией.

Форма контроля и критерии оценки

Презентацию необходимо предоставить преподавателю для проверки в электронном виде.

«*Отлично*» выставляется в случае, если презентация выполнена аккуратно, примеры проиллюстрированы, полностью освещены все обозначенные вопросы.

«*Хорошо*» выставляется в случае, если работа содержит небольшие неточности.

«*Удовлетворительно*» - в случае, если презентация выполнена неаккуратно, не полностью освещены заданные вопросы.

«*Неудовлетворительно*» - работа выполнена небрежно, не соблюдена структура, отсутствуют иллюстрации.

Написание реферата

Реферат – краткое изложение в письменном виде или в форме публичного доклада содержания научного труда или трудов, обзор литературы по теме. Изложение материала носит проблемно-тематический характер, показываются различные точки зрения, а также собственные взгляды на проблему. Содержание реферата должно быть логичным. Объем реферата от 5 до 15 машинописных страниц. Перед началом работы над рефератом следует наметить план и подобрать литературу. Следует пользоваться литературой, реко-

мендованной учебной программой. Затем расширить список источников, включая и использование специальных журналов, где имеется новейшая научная информация.

Структура реферата: *Титульный лист. Оглавление. Введение* (дается постановка вопроса, объясняется выбор темы, её значимость и актуальность, указываются цель и задачи реферата, даётся характеристика используемой литературы). *Основная часть* (состоит из глав и подглав, которые раскрывают отдельную проблему или одну из её сторон и логически являются продолжением друг друга). *Заключение* (подводятся итоги и даются обобщённые основные выводы по теме реферата, делаются рекомендации). *Список литературы*. В списке литературы должно быть не менее 8–10 различных источников. Допускается включение таблиц, графиков, схем, как в основном тексте, так и в качестве приложений.

Критерии оценки реферата:

- соответствие теме;
- глубина проработки материала;
- правильность и полнота использования источников;
- владение терминологией и культурой речи;
- оформление реферата.

Требования к оформлению реферата

Текст работы пишется разборчиво на одной стороне листа (формата А4) с широкими полями слева, страницы пронумеровываются. При изложении материала нужно четко выделять отдельные части (абзацы), главы и параграфы начинать с новой страницы, следует избегать сокращения слов. Набор текста реферата необходимо осуществлять стандартным 12 шрифтом; заголовки следует набирать 14 шрифтом (выделять полужирным); межстрочный интервал полуторный; разрешается интервал между абзацами; отступ в абзацах 1-2 см.; поле левое 2,5 см., остальные 2 см.; нумерация страницы снизу или сверху посередине листа; объем реферата 20-24 страницы.

Подготовка к защите и порядок защиты реферата

Необходимо заранее подготовить тезисы выступления (план-конспект). На защиту реферата отводится чаще всего около 15 минут. При защите постарайтесь соблюсти приведенные ниже рекомендации.

Необходимо вспомнить материал максимально подробно, и это должно найти отражение в схеме ответа.

Выступление должно быть очень кратким. Строго следите за точностью своих выражений и правильностью употребления терминов. Будьте доброжелательны и тактичны.

ПРИМЕРНАЯ ТЕМАТИКА РЕФЕРАТОВ

1. Конфликты Российской истории.
2. Причинные факторы конфликтов.
3. Цена военного конфликта.
4. Проблема массовых беспорядков в конфликтологии.
5. Культуральные различия в переговорах.
6. Медиаторство в условиях современной России.
7. Модульная методика диагностики межличностных конфликтов.
8. Конфликтоустойчивость как вид психологической устойчивости.
9. Условия предупреждения внутриличностных конфликтов.
10. Причинные факторы конфликтов.
11. Цена военного конфликта.
12. Проблема массовых беспорядков в конфликтологии.
13. Культуральные различия в переговорах.
14. Медиаторство в условиях современной России.
15. Модульная методика диагностики межличностных конфликтов.
16. Конфликтоустойчивость как вид психологической устойчивости.
17. Условия предупреждения внутриличностных конфликтов.
18. Тактика поведения руководителя в конфликтной ситуации.
19. Этапы и последовательность оптимального управления конфликтом.
20. Предупреждение конфликтов и стресс.

ПРИМЕРНЫЕ ВОПРОСЫ К ЗАЧЕТУ

1. Конфликтология как научная и практическая дисциплина.
2. Становление конфликтологии как науки, ее основные понятия и категории.
3. Периоды становления конфликтологии в России.
4. Методика, техника и процедуры конфликтологических исследований.
5. Конфликт как явление социальной жизни.
6. Причины и источники социальных конфликтов.
7. Сущность конфликта и его структура.
8. Стадии развития конфликтов.
9. Типологизация и классификация конфликтов.
10. Функции конфликта в обществе.
11. Способы выхода из социальных столкновений.
12. Основные конфликты в современной России: причины возникновения и динамика.
13. Фактор силы в конфликте. Терроризм как способ политической борьбы.
14. Организация переговоров в конфликтных ситуациях.
15. Виды и формы посредничества.
16. Основные стратегии поведения людей в конфликтных ситуациях.
17. Основные принципы и направления урегулирования конфликтов.
18. Межличностные конфликты: их особенности и основные формы завершения.
19. Управление межличностными конфликтами.
20. Понятие о групповых и межгрупповых конфликтах.
21. Классификация конфликтов типа «личность - группа».
22. Классификация межгрупповых конфликтов.
23. Классификация конфликтов в сфере управления
24. Стратегии переговоров и выхода из конфликта.

25. Управление конфликтом в современном обществе.

26. Предупреждение и разрешение конфликтов.

ГЛОССАРИЙ

Агрессия – индивидуальное или групповое поведение, направленное на нанесение физического или психологического ущерба другому человеку или социальной группе.

Антагонизм – непримиримое противоречие.

Антипатия – устойчивое отрицательное эмоциональное отношение индивида к другому человеку (социальной группе); проявляется в неприязни, недоброжелательности.

Арбитр – третья сторона в конфликте.

Блеф – тактический прием конфликтного противоборства; представляет собой демонстрацию реально не существующих сил и средств с целью запугивания оппонента.

Внутренняя установка – субъективное восприятие личностью своего статуса в группе.

Внутриличностный конфликт – конфликт внутри психического мира личности; представляет собой столкновение ее противоположно направленных мотивов.

Враждебность – психологическая установка на конфликтное взаимодействие, готовность к конфликтному поведению.

Границы конфликта – внешние структурно-динамические пределы конфликта по числу участников (субъектные границы); по территории, на которой происходит конфликт (пространственные границы); по продолжительности конфликта (временные границы).

Групповая атрибуция – объяснение позитивного поведения своей группы внутренними причинами, а чужой группы – внешними обстоятельствами, и, соответственно, наоборот.

Групповые конфликты – конфликты, возникающие в системах социального взаимодействия: «личность-группа» или «группа-группа».

Групповые нормы – правила регуляции поведения членов группы, выработанные в результате совместной групповой деятельности и общения.

Групповые санкции – принятые в группе ограничения, запреты и другие меры воздействия по отношению к членам группы, нарушающим групповые нормы.

Диагностика конфликта – исследование конфликта с целью определения его основных характеристик.

Динамика конфликта – ход развития конфликта по этапам и фазам.

Инцидент – 1) внешнее открытое противоборство сторон, возникшее впервые; 2) стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта.

Институционализация конфликта – установление четких норм и правил конфликтного взаимодействия, определение рабочих групп и комиссий по управлению конфликтом.

Интерес – то, что побудило участника конфликта занять свою позицию.

Катарсис – это освобождение от отрицательных чувств и мыслей под воздействием произведений искусства, музыки, соблюдения ритуалов. В конфликтологии данное понятие означает освобождение от агрессивных импульсов путем направления их на различные рода эрзац-объекты (куклы-противники, участие в спортивной борьбе и др.).

Компромисс – стратегия поведения субъектов в конфликте, ориентированная на определенные взаимные уступки.

Конгруэнтность – адекватная реакция личности на конфликтную ситуацию.

Консенсус – общее согласие по спорному вопросу; соглашение, которое устраивает обе конфликтующие стороны на основе взаимных уступок.

Конфликт – отношение между субъектами социального взаимодействия, характеризующееся их противоборством на основе противоположно направленных мотивов или суждений.

Конфликтная ситуация – накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия и объективно создающие почву для реального противоборства между этими субъектами.

Конфликтогены – это вербальные или невербальные средства общения, а также действия или бездействия, примененные осознанно или неосознанно одним из субъектов социального взаимодействия по отношению к другому, которые вызывают у последнего отрицательные эмоциональные переживания и подталкивают его к агрессивным действиям по отношению к первому, способствуя возникновению конфликта между ними.

Конформизм – приспособленчество, пассивное принятие чужой точки зрения, неоправданная уступка в конфликте.

Лидер – член группы, оказывающий существенное влияние на сознание и поведение остальных членов группы в силу своего личного авторитета (неформальный лидер) или занимаемой должности (формальный лидер).

Лидерство – способ воздействия на группу, основанный на личном авторитете, признании личности лидера.

Медиатор – профессиональный посредник в переговорах по разрешению конфликта.

Медиация – переговорный процесс по разрешению конфликта с участием посредника – медиатора.

Межличностные конфликты – противоборство личностей в процессе социального взаимодействия, возникающее на основе противоположно направленных мотивов, суждений или личных антипатий.

Мотивы – истинные внутренние побудительные силы, подталкивающие субъектов социального взаимодействия к конфликту.

Необходимые и достаточные условия конфликта – наличие противоположно направленных мотивов, суждений или личных антипатий между субъектами социального взаимодействия, а также состояния противоборства между ними.

Образ конфликтной ситуации – субъективное отражение предмета конфликта в сознании субъектов конфликта.

Поведение конфликтное – агрессивные действия, направленные на причинение ущерба другой стороне.

Позиция – то, о чем заявляют субъекты конфликта.

Посредник – третья сторона в переговорном процессе по поводу конфликта, обеспечивающая конструктивное обсуждение проблемы.

Предмет конфликта – то, из-за чего возник конфликт.

Предупреждение конфликта – деятельность, которую субъект конфликта осуществляет с целью не допустить возникновения конфликта. Предупреждение конфликта может осуществляться в вынужденной и превентивной форме.

Прогнозирование конфликта – вид деятельности субъекта управления, направленной на выявление причин конфликта в его скрытом развитии.

Проекция – осознанный или бессознательный перенос субъектом собственных мыслей, побуждений и качеств на других.

Противоборство – взаимодействие субъектов социального взаимодействия, характеризующееся нанесением взаимного ущерба.

Разрешение конфликта – вид деятельности субъекта управления, связанной с завершением конфликта.

Регрессия – реакция на ответственные ситуации «возвращением» к детским типам поведения, которые на той стадии были успешными.

Регулирование конфликта – вид деятельности субъекта управления, направленной на ослабление и ограничение конфликта, обеспечение его развития в сторону разрешения.

Ригидность – отсутствие гибкости в поведении, трудности в перестройке восприятия и представлений в изменившейся обстановке.

Роль – нормативно заданный или коллективно одобряемый образец поведения личности в группе.

Соперничество – стратегия поведения в конфликте, характеризуется стремлением одержать победу над соперником.

Сотрудничество – стратегия поведения в конфликте, характеризующаяся стремлением противоборствующих сторон совместными усилиями разрешить возникшую проблему.

Социальная напряженность – психологическое состояние людей (индивидов или групп), причинами которого является неудовлетворенность существующим положением дел или ходом развития событий.

Статус – реальное положение личности в системе внутригрупповых отношений, степень его авторитетности. Статус может быть высоким, средним или низким.

Статус социальный – общее положение личности или социальной группы в обществе, определяемое совокупностью прав и обязанностей.

Структура конфликта – совокупность устойчивых элементов конфликта, образующих целостную систему.

Толерантность – терпимость к чужому образу жизни, мнению, поведению, ценностям и т. д.

Трансакция – единица взаимодействия партнеров по общению, предполагающая выбор определенной позиции (Родитель, Взрослый, Ребенок).

Управление конфликтом – целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействие на динамику конфликта в интересах развития или разрушения той социальной системы, к которой имеет отношение данный конфликт.

Установка – готовность, предрасположенность субъекта к определенной ситуации, определенному поведению, действию.

Установка конфликтная – предрасположенность и готовность действовать в предполагаемом конфликте определенным образом.

Уступка – стратегия поведения в конфликте, характеризуется стремлением уйти от конфликта при восприятии предмета конфликта как несущественного для себя и значимого для соперника.

Уход – стратегия поведения в конфликте, характеризуется стремлением уйти от конфликта при восприятии предмета конфликта в качестве несущественного как для себя, так и для соперника.

Аникина Анна Валентиновна

ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ
(КОНФЛИКТОЛОГИЯ)
Методическое указания
по внеаудиторной самостоятельной работе

Редактор К.А. Быкова
Корректор Е.В. Филилеева

Подписано в печать

Печать офсетная

Формат 60 x 84 1/16

Печ. л. Тираж .

Нижегородская государственная сельскохозяйственная академия
603107, г. Нижний Новгород, проспект Гагарина, 97.

Типография НГСХА