

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ
по выполнению практических работ
по дисциплине
Психология конфликта в организации
для студентов направления подготовки
37.04.01 «Психология»
Направленность (профиль)
«Психология кадрового менеджмента»

Ставрополь

2026

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ

Тема 1: Психологическая характеристика общения.

Тема 2: Общение как коммуникация.

Тема 3: Роль общения в онтогенез человека.

Тема 4: Межличностное общение в диаде, общение в группе – особенности и динамика процессов коммуникации.

Тема 5: Деловое общение.

Тема 6: Общение в ситуации агрессии и стресса.

Тема 7: Конфликтное общение.

Тема 8: Общая характеристика переговорного процесса.

Тема 9: Международные переговоры: понятие, классификация, функции и особенности на современном этапе.

Тема 10: Теория и практика разрешения конфликтов.

Тема 11: Психология переговорного процесса по разрешению конфликтов.

Тема 12: Межгрупповой уровень анализа переговоров.

Тема 13: Личность переговорщиков.

Тема 14: Подготовка к переговорам.

ВВЕДЕНИЕ

Целью дисциплины «Психология конфликта в организации» является ознакомление обучающихся с данной отраслью психологического знания.

Задачи:

1. овладение студентами категориальным аппаратом психологии общения;
2. ознакомление студентов с развитием проблем психологии общения в отечественной и зарубежной науке;
3. овладение студентами современными технологиями делового и личного общения.

Практическое занятие №1-3

Тема 1: Психологическая характеристика общения.

Цель: сформировать представление о специфике психического отражения в эмоциях.

Теоретическая часть:

Общение - взаимодействие двух или более людей, состоящее в обмене между ними информацией познавательного или аффективно-оценочного характера. Обычно общение включено в практическое взаимодействие людей (совместный труд, учение, коллективная игра и т.п.), обеспечивает планирование, осуществление и контролирование их деятельности. Вместе с тем общение удовлетворяет особую потребность человека в контакте с другими людьми.

Общение играет значительную роль в развитии личности. Вне общения невозможно формирование личности. Именно в процессе общения усваивается опыт, накапливаются знания, формируются практические умения и навыки, вырабатываются взгляды и убеждения. Только в процессе общения формируются духовные потребности, морально-политические и эстетические чувства, складывается характер.

Общение имеет огромное значение в развитии не только отдельной личности, но и общества в целом. В процессе общения складываются и реализуются как личные, так и общественные отношения. Развитие человеческого общества и общение людей - сложный диалектический процесс. Возможность общения расширяется вместе с развитием общества. В то же самое время саморазвитие определенного общества зависит от контактов, общения с другими людьми и обществами.

Общение - это связь между людьми, в результате которой происходит влияние одного человека на другого. В общении реализуется потребность в другом человеке. Посредством общения люди организуют различные виды практической и теоретической деятельности, обмениваются информацией, добиваются взаимопонимания, вырабатывают целесообразную программу действий, взаимно влияют друг на друга. В процессе общения формируются, проявляются и реализуются межличностные взаимоотношения. Отношения представляют собой более глубокие сущностные характеристики, а общение - их проявление.

Задания.

1. Написание сообщения на одну из предложенных тем:
Основные психологические теории, описывающие процесс общения.
Проблемы общения в истории этики и философии.
Общение и психическое развитие ребенка.
Формирование личности ребенка в общении.
2. Составить схему «Функции общения».

Контрольные вопросы.

1. Предмет психологии общения.
2. Связь психологии общения с возрастной психологией, психогигиеной, педагогикой, логопедией и др. науками.
3. Общение как специфическая форма взаимодействия человека с другими людьми и обмен информацией между ними.
4. Функции общения.
5. Структура общения: цели, содержание, средства. Общность и различия содержания, целей и средств общения у человека и животных.

Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Основная литература:

Караяни, А.Г.; Психология общения и переговоров в экстремальных условиях
Электронный ресурс : учебное пособие / В.Л. Цветков / А.Г. Караяни. – Психология общения и переговоров в экстремальных условиях, 2018–09–01. – Москва:

ЮНИТИ–ДАНА, 2015. – 247 с. – Книга находится в базовой версии ЭБС IPRbooks. – ISBN 978–5–238–01608–5

Дополнительная литература:

Смольникова, Л. В. Психология в профессиональной деятельности : курс лекций / Л.В. Смольникова ; Министерство образования и науки Российской Федерации ; Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ СИСТЕМ УПРАВЛЕНИЯ И РАДИОЭЛЕКТРОНИКИ (ТУСУР). - Томск : ТУСУР, 2016. - 203 с. : ил. - <http://biblioclub.ru/>. - Библиогр. в кн, экземпляров неограничено

Козьяков, Р. В. Психология переговоров : учебно-методический комплекс / Р.В. Козьяков. - Москва : Директ-Медиа, 2014. - 33 с. - <http://biblioclub.ru/>. - ISBN 978-5-4458-3619-3, экземпляров неограничено

Интернет-ресурсы:

<http://eLibrary.ru/> - Научная электронная библиотека

<http://www.biblioclub.ru/> - Электронная библиотечная система «Университетская библиотека онлайн»

<http://flogiston.ru> – Сайт психологического форума Флогистон

Практическое занятие № 4-6.

Тема 2: Общение как коммуникация.

Цель: охарактеризовать эмоции как состояние.

Теоретическая часть:

Эффективность общения чаще всего связывают с коммуникативной стороной. Основной целью обмена информацией является выработка единой точки зрения между общающимися, установление согласия по поводу ситуаций и проблем, при этом важно, чтобы передаваемая информация была правильно понята. Умение точно выражать свои мысли и умение слушать являются составляющими коммуникативной стороны общения.

Барьеры непонимания. В психологии выделяется четыре уровня непонимания.

Фонетическое непонимание появляется в результате использования непонятного языка, невыразительной речи, речи-скариговки или речи с большим количеством звуков-паразитов (гм-м, э-э...). Неполное понимание возникает из-за невнятной речи, плохой дикции и речи с дефектами. Поэтому, чтобы быть правильно понятым, надо учиться говорить внятно, разборчиво, достаточно громко и избегать скариговки. Например, быстрая или медленная речь людьми воспринимается по-разному: это зависит от возраста, образования, индивидуальных особенностей. Так, пожилые люди поймут хуже быструю речь, а молодые — медленную.

Семантические барьеры непонимания связаны с многозначностью слов любого языка, когда участники общения используют различные значения слов, имеющие иной смысл.

Стилистический барьер непонимания возникает при несоответствии стиля речи говорящего и ситуации общения или стиля речи и состояния того, кто в данный момент слушает. В этом плане поучительна история с иностранцем, который выучил несколько фраз и применил их, но был избит и изгнан. Произошло это потому, что он перепутал слова, которые выражают соболезнования, со словами, которыми желают счастья на свадьбе.

Логический барьер непонимания возникает в тех случаях, когда логика рассуждения говорящего либо слишком сложна для понимания слушающего, либо кажется ему неверной, либо противоречит присущей ему манере доказательств. Каждый человек живет и действует по своей логике, поэтому при отсутствии представления о логике партнера по общению «срабатывает» барьер непонимания.

Невербальные средства общения дополняют речевое общение. Психологами установлено, что от 60 до 80 % информации человек получает за счет невербальных

(неречевых) средств общения. Выделяются следующие виды невербальных средств общения:

1. *Кинесика* изучает внешние проявления человека, включающие в себя: мимику (движение мышц лица), пантомимику (движение тела — осанка, походка, позы), жесты и взгляд.
2. *Экстралингвистика* исследует речевые паузы, кашель, плач, смех, а *паралингвистика* — громкость, тембр, ритм, высоту звука.
3. *Такесика* изучает прикосновения в процессе общения (рукопожатие, поцелуй, дотрагивание и пр.).
4. *Проксемика* исследует расположение людей в пространстве при общении (расстояние до собеседника, персональное пространство и т.п.).

Задания.

1. Составить таблицу «Виды жестов».
2. Сделать каждому студенту окно Джогари и обсудить на занятии.

Контрольные вопросы.

Раскройте связь эффективности общения с коммуникативной стороной.
Коммуникативные барьеры. Раскройте сущность каждого барьера и приведите примеры из повседневной жизни.

3. Роль невербального общения в межличностном взаимодействии.
5. Назовите виды невербальных средств общения.

Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Основная литература:

Караяни, А.Г.; Психология общения и переговоров в экстремальных условиях
Электронный ресурс : учебное пособие / В.Л. Цветков / А.Г. Караяни. – Психология общения и переговоров в экстремальных условиях, 2018–09–01. – Москва: ЮНИТИ–ДАНА, 2015. – 247 с. – Книга находится в базовой версии ЭБС IPRbooks. – ISBN 978–5–238–01608–5

Дополнительная литература:

Смольникова, Л. В. Психология в профессиональной деятельности : курс лекций / Л.В. Смольникова ; Министерство образования и науки Российской Федерации ; Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ СИСТЕМ УПРАВЛЕНИЯ И РАДИОЭЛЕКТРОНИКИ (ТУСУР). - Томск : ТУСУР, 2016. - 203 с. : ил. - <http://biblioclub.ru/>. - Библиогр. в кн, экземпляров неограничено

Козьяков, Р. В. Психология переговоров : учебно-методический комплекс / Р.В. Козьяков. - Москва : Директ-Медиа, 2014. - 33 с. - <http://biblioclub.ru/>. - ISBN 978-5-4458-3619-3, экземпляров неограничено

Интернет-ресурсы:

<http://eLibrary.ru/> - Научная электронная библиотека

<http://www.biblioclub.ru/> - Электронная библиотечная система «Университетская библиотека онлайн»

<http://flogiston.ru> – Сайт психологического форума Флогистон

Практическое занятие №7-9

Тема 3: Роль общения в онтогенезе человека.

Цель: охарактеризовать эмоции как состояние.

Теоретическая часть:

Если обобщить влияние общения на общее психическое развитие ребенка, то можно сказать, что: оно ускоряет ход развития детей (появление и последующее развитие как операционально-технических, так и перцептивных навыков); оно позволяет

преодолеть неблагоприятную ситуацию (так например, прослушивание детьми в интернатах магнитофонной речи, в случае включения в живое общение с окружающим, способствует нормализации речи при отставании ее развития); оно же позволяет исправить дефекты, возникшие у детей при неправильном воспитании.

Это влияние прослеживается во многих сферах психического развития: начиная от области любознательности детей и заканчивая развитием личности, и осуществляется, благодаря тому, что:

для детей младшего возраста взрослый является богатейшим источником разнообразных воздействий (сенсомоторных, слуховых, тактильных и др);

при обогащении опыта ребенка взрослый сначала знакомит его с чем-то, а затем нередко ставят задачу перед ним овладеть каким-то новым навыком;

взрослый осуществляет подкрепление усилий ребенка, их поддержку и коррекцию;

ребенок в контактах со взрослыми наблюдает его деятельность и черпает в ней образцы для подражания.

Выделяют несколько типов средств общения, с помощью которых дети взаимодействуют со взрослыми:

экспрессивно-мимические: возникают в онтогенезе первыми (в течении первых двух м-цов жизни) и служат одновременно как проявлением эмоциональных состояний ребенка, так и активными жестами, которые адресованы окружающим; они также выражают содержание общения, которое не может быть передано с необходимой точностью через другие средства - внимание, интерес и т.п.

предметно-действенные: возникают позднее (до 3-х лет) и имеют также знаковую функцию, без которой не возможно взаимопонимание между людьми; отличаются от экспрессивно-мимических большей произвольностью;

речевые операции: позволяют выйти за пределы частной ситуации и наладить более широкое взаимодействие.

Общение со взрослыми у младенцев играет как бы пусковую роль в развитии реагирования на важные раздражители. Лисина пишет, что младенец начинает реагировать на голос взрослого раньше, чем на другие первосигнальные раздражители. Без такого контакта со взрослыми наблюдается замедление других реакций на слуховые и зрительные раздражители. Затем, по мере развития способности к сосредоточению (слуховому, зрительному и др.) у ребенка появляется т.н. комплекс оживления, сочетающий в себе зачатки эмоционального отношения ребенка с окружающими, речи о хватательной реакции. Мать (или другой близкий взрослый) не только удовлетворяет ребенка в кислороде, раздражителях и сосании (т.е. обеспечивает выживание ребенка и удовлетворение его первичных потребностей), но и влияет на развитие активной ответной деятельности. Говоря об ответной деятельности, следует упомянуть о схемах развития потребности в общении.

Задания.

Основная часть занятия проводится в форме круглого стола. Процедура проведения следующая.

Проведите в группе круглый стол «Особенности общения в подростковом и пожилом возрасте» (группа разбивается на две подгруппы).

Контрольные вопросы.

1. Общение – ведущая деятельность младенческого возраста.
2. Общение и предметно-манипулятивная деятельность ребенка.
3. Сюжетно-ролевая игра ребенка как модель взрослых отношений.
4. Учебная деятельность и особенности межличностного взаимодействия школьников.
5. Особенности общения в подростковом возрасте.
6. Особенности общения в пожилом возрасте.

Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины Основная литература:

Караяни, А.Г.; Психология общения и переговоров в экстремальных условиях
Электронный ресурс : учебное пособие / В.Л. Цветков / А.Г. Караяни. – Психология общения и переговоров в экстремальных условиях, 2018–09–01. – Москва: ЮНИТИ–ДАНА, 2015. – 247 с. – Книга находится в базовой версии ЭБС IPRbooks. – ISBN 978–5–238–01608–5

Дополнительная литература:

Смольникова, Л. В. Психология в профессиональной деятельности : курс лекций / Л.В. Смольникова ; Министерство образования и науки Российской Федерации ; Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ СИСТЕМ УПРАВЛЕНИЯ И РАДИОЭЛЕКТРОНИКИ (ТУСУР). - Томск : ТУСУР, 2016. - 203 с. : ил. - <http://biblioclub.ru/>. - Библиогр. в кн, экземпляров неограничено

Козьяков, Р. В. Психология переговоров : учебно-методический комплекс / Р.В. Козьяков. - Москва : Директ-Медиа, 2014. - 33 с. - <http://biblioclub.ru/>. - ISBN 978-5-4458-3619-3, экземпляров неограничено

Интернет-ресурсы:

<http://eLibrary.ru/> - Научная электронная библиотека

<http://www.biblioclub.ru/> - Электронная библиотечная система «Университетская библиотека онлайн»

<http://flogiston.ru> – Сайт психологического форума Флогистон

Практическое занятие №10-12

Тема 4: Межличностное общение в диаде, общение в группе – особенности и динамика процессов коммуникации.

Цель: охарактеризовать психологические характеристики аффектов, диагностику аффективных следов.

Теоретическая часть:

Выполняя различные социальные функции, человек является членом многочисленных социальных групп, он формируется как бы в пересечение этих групп, являясь точкой, в которой скрещиваются различные групповые влияния. Поэтому, одной из важнейших задач социальной психологии является изучение групп и их характеристик. Социальная психология уделяет внимание в основном *малым группам*, нижней границей которых считается три человека.

Группа из двух человек называется диадой. В диаде фиксируется лишь самая простейшая, генетически первичная форма общения – *чисто эмоциональный контакт*. Однако диаду весьма трудно рассмотреть как подлинный субъект деятельности, поскольку в ней практически невозможно вычислить тот тип общения, который опосредован совместной деятельностью: в диаде в принципе неразрешим конфликт, возникший по поводу деятельности, так как он неизбежно приобретает характер *межличностного конфликта*. Тем не менее, на примере диады можно увидеть работу многих социально-психологических явлений и выделить важные феномены.

Общество состоит не из отдельных индивидов, а выражает сумму тех связей и отношений, в которых в данные индивиды находятся друг с другом. Основу этих связей и отношений составляет взаимодействие людей.

Взаимодействие - это процесс непосредственного или опосредованного воздействия субъектов друг на друга, порождающих их взаимную обусловленность и связь.

Межличностные взаимодействия – это случайные или преднамеренные, вербальные или невербальные контакты и связи двух или более человек, вызывающие взаимные изменения их поведения, деятельности, отношений и установок.

В любом акте взаимодействия людей присутствуют их *отношения друг к другу*.

Межличностные отношения – это объективно переживаемые, в разной степени осознаваемые взаимосвязи между людьми. В их основе лежат разнообразные эмоциональные состояния взаимодействующих людей и их психологические особенности.

В отличие от деловых отношений, которые могут быть как официально закрепленными, так и не закрепленными, межличностные связи иногда называют *экспрессивными*, подчеркивая их эмоциональную содержательность.

Задания.

3. Составить схему «Типология возможных ролей в группе».

4. Сделать каждому студенту окно Джогари и обсудить на занятии.

Контрольные вопросы.

1. Коммуникативная компетентность: стратегии тактики и виды общения.
2. Окно Джогари.
3. Типичные трудности в общении.
4. Основные принципы построения успешного межличностного общения.
5. Типология возможных ролей в группе.
6. Свойства личности, влияющие на эффективность общения.

Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины Основная литература:

Караяни, А.Г.; Психология общения и переговоров в экстремальных условиях
Электронный ресурс : учебное пособие / В.Л. Цветков / А.Г. Караяни. – Психология общения и переговоров в экстремальных условиях, 2018–09–01. – Москва: ЮНИТИ–ДАНА, 2015. – 247 с. – Книга находится в базовой версии ЭБС IPRbooks. – ISBN 978–5–238–01608–5

Дополнительная литература:

Смольникова, Л. В. Психология в профессиональной деятельности : курс лекций / Л.В. Смольникова ; Министерство образования и науки Российской Федерации ; Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ СИСТЕМ УПРАВЛЕНИЯ И РАДИОЭЛЕКТРОНИКИ (ТУСУР). - Томск : ТУСУР, 2016. - 203 с. : ил. - <http://biblioclub.ru/>. - Библиогр. в кн, экземпляров неограничено

Козьяков, Р. В. Психология переговоров : учебно-методический комплекс / Р.В. Козьяков. - Москва : Директ-Медиа, 2014. - 33 с. - <http://biblioclub.ru/>. - ISBN 978-5-4458-3619-3, экземпляров неограничено

Интернет-ресурсы:

<http://eLibrary.ru/> - Научная электронная библиотека

<http://www.biblioclub.ru/> - Электронная библиотечная система «Университетская библиотека онлайн»

<http://flogiston.ru> – Сайт психологического форума Флогистон

Практическое занятие № 13-15

Тема 5: Деловое общение.

Цель: определить значение развития эмоциональной сферы

Теоретическая часть:

Деловое общение – форма общения, опирающаяся на принципы делового этикета, направленная на взаимодействие с лицами или группой лиц(организация) для осуществления взаимовыгодных результатов.

Этика делового общения. Люди принимающие участие в деловом общении придерживаются официального стиля общения и ориентированы на решение и достижение поставленных задач. Культура делового общения всегда уместна.

Роль делового общения.

Навыки успешного делового общения и понимание особенностей личности собеседника, его интересов, следует считать определяющим фактором в процессе ведения деловых встреч. **Этика делового общения** преобладает не только в деловых переговорах, но и в повседневной жизни - позволяя эффективно взаимодействовать с окружающими.

Особенности делового общения заключаются в том, что собеседник в процессе диалога выступает как значимая личность; Заинтересованность людей, в процессе делового взаимодействия, характеризует хорошее взаимопонимание в поставленных задачах; Первостепенная задача делового общения — продуктивное и эффективное сотрудничество.

Психология делового общения.

Общение является высшей формой психической деятельности и свойственно всем разумным существам на земле, но лишь у человека оно достигает самых совершенных мыслительных процессов - является опосредованным и осознанным, приобретая знаковую систему кодирования образов, становится речью.

Нет такого периода в жизни человека, даже самого непродолжительного, при котором он бы не находился вне процесса взаимодействия с людьми. Процесс делового общения часто является важным фактором в какой-либо совместной деятельности людей и служит методом улучшения качества и результата их взаимодействия. Содержанием такого взаимодействия является то, чем люди заняты, что является для них общей задачей, а не личные проблемы, которые касаются их внутреннего мира.

Деловое общение — это процесс взаимодействия между людьми, при котором осуществляется обмен информацией касающейся деловых задач, способствующем достижению определенного результата в совместной деятельности.

Нормы делового общения.

Под нормами подразумевается наличие регламента, то есть формальное следование определенным правилам, которые определяются особенностями менталитета и стиля поведения, сложившимися на данной территории, а также профессиональными этическими принципами делового общения, устоявшимися в данном профессиональном круге лиц.

Виды делового общения.

Деловое общение условно делится на два вида:

1. Прямое (непосредственный прямой контакт. С глазу на глаз или телефонный разговор.)

2. Косвенное (когда в процессе взаимодействия существует некая временная задержка, то есть электронные письма, деловые записки, коммерческие предложения и т.д.).

Прямое деловое общение обладает большей эффективностью, силой психологического внушения и воздействия, косвенное деловое общение, к сожалению, не обладает столь большим потенциалом, в нем действуют скорее формальные факторы, нежели чем личностное участие. Наиболее чаще всего применяемым видом прямого делового общения является деловая беседа. Под деловой беседой понимают межличностный вербальный диалог нескольких участников с целью разрешения поставленных деловых задач или налаживания деловых отношений.

Деловое общение отличают от неформального тем, что в его процессе установлены конкретные цели и задачи, которые требуют определенного результата, что не позволяет нам пренебречь процессом взаимодействия с собеседником или несколькими участниками в любой момент.

Ни один из людей, который крутится в сфере бизнеса в настоящее время не может избежать процесса делового взаимодействия, будь это собственный персонал фирмы,

партнеры по бизнесу, представители власти, сотрудники судебных или правовых служб, и все это требует наработанных навыков и знаний в области психологии делового общения.

Качества и навыки позволяющие адекватно и правильно вести себя во время беседы – одно из ключевых составляющих успеха делового человека. Умение продуктивно реализовывать этот процесс делового общения является одним из первых необходимых навыков для того, кто хочет добиться успеха в деловой и личной сфере.

Задания.

1. Темы для сообщений:

Межличностные ритуалы как механизм социализации

Механизмы общения и факторы, способствующие развитию эффективной коммуникации.

Причины возникновения манипуляций в межличностном общении.

2. Заполнить таблицу «Этапы и фазы делового общения».

Контрольные вопросы.

1. Понятие делового общения.

2. Стили делового общения.

3. Этапы и фазы делового общения.

4. Формы деловой коммуникации: деловая беседа; деловые переговоры; деловые совещания.

5. Этика делового общения.

6. Конфликты в деловом общении.

Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Основная литература:

Караяни, А.Г.; Психология общения и переговоров в экстремальных условиях
Электронный ресурс : учебное пособие / В.Л. Цветков / А.Г. Караяни. – Психология общения и переговоров в экстремальных условиях, 2018–09–01. – Москва: ЮНИТИ–ДАНА, 2015. – 247 с. – Книга находится в базовой версии ЭБС IPRbooks. – ISBN 978–5–238–01608–5

Дополнительная литература:

Смольникова, Л. В. Психология в профессиональной деятельности : курс лекций / Л.В. Смольникова ; Министерство образования и науки Российской Федерации ; Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ СИСТЕМ УПРАВЛЕНИЯ И РАДИОЭЛЕКТРОНИКИ (ТУСУР). - Томск : ТУСУР, 2016. - 203 с. : ил. - <http://biblioclub.ru/>. - Библиогр. в кн, экземпляров неограничено

Козьяков, Р. В. Психология переговоров : учебно-методический комплекс / Р.В. Козьяков. - Москва : Директ-Медиа, 2014. - 33 с. - <http://biblioclub.ru/>. - ISBN 978-5-4458-3619-3, экземпляров неограничено

Интернет-ресурсы:

<http://eLibrary.ru/> - Научная электронная библиотека

<http://www.biblioclub.ru/> - Электронная библиотечная система «Университетская библиотека онлайн»

<http://flogiston.ru> – Сайт психологического форума Флогистон

Практическое занятие № 16-18

Тема 6: Общение в ситуации агрессии и стресса.

Цель: охарактеризовать проблему побуждения к деятельности.

Теоретическая часть:

Причины и источники стресса. В повседневной жизни для обозначения разнообразных переживаемых трудностей, а также вызываемых ими состояний и переживаний часто используют понятие стресса.

В качестве стрессоров, т.е. факторов, ведущих как к возникновению у человека кратковременных стрессовых состояний, так и к развитию тяжёлых, продолжительных переживаний, могут выступать неблагоприятные физические воздействия окружающей среды, экстремальные ситуации, физические и психические травмы и т.д. Также можно сказать, что стрессор – это стимул, который может запустить в действие реакцию борьбы или бегства.

Совокупность характерных стереотипных общих ответных реакций организма на действия раздражителей самой различной природы, реакций, имеющих прежде всего защитное значение, была обозначена Г. Селье «как общий адаптационный синдром». Общий адаптационный синдром имеет три стадии:

О Фаза 1. Реакция тревоги. В результате первичного столкновения со стрессором в организме происходят изменения. Сопrotивляемость организма понижается (фаза шока), а затем включаются защитные механизмы;

О Фаза 2. Стадия сопротивления (фаза адаптации). Если стрессор не прекращает своего воздействия и к нему можно адаптироваться, в организме зарождается сопротивление. Признаки реакции тревоги в организме практически исчезают. Сопротивление становится выше нормы.

+ Фаза 3. Стадия истощения, в которой выявляется несостоятельность защитных механизмов организма и нарастает нарушение согласованности жизненных функций, наступает их рассогласование, дезинтеграция.

Вначале эмоциональная реакция формируется как гнев или страх, способствуя, соответственно, крайнему поведению – нападению (борьбе) или бегству.

Однако такое поведение может и отвергаться, если оценивается сознанием как нецелесообразное. В условиях экстремальности многие ситуации могут оказаться абсолютно стрессогенными в зависимости от отношения к ним самой личности и ее опыта. Отсюда и роль психологических мотивационных факторов, определяющих отношение к тем или иным событиям.

Задания.

Основная часть занятия проводится в форме круглого стола. Процедура проведения следующая.

Проведите в группе круглый стол «Вербальные и невербальные проявления агрессии» (группа разбивается на две подгруппы).

Контрольные вопросы.

1. Понятие агрессии и подходы в её описании.
2. Агрессивно-конфликтное взаимодействие и его закономерности.
3. Вербальные и невербальные проявления агрессии.
4. Общие концептуальные подходы в изучении проблемы стресса.
5. Проблема переживания коммуникативного стресса.

Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины Основная литература:

Караяни, А.Г.; Психология общения и переговоров в экстремальных условиях Электронный ресурс : учебное пособие / В.Л. Цветков / А.Г. Караяни. – Психология общения и переговоров в экстремальных условиях, 2018–09–01. – Москва: ЮНИТИ–ДАНА, 2015. – 247 с. – Книга находится в базовой версии ЭБС IPRbooks. – ISBN 978–5–238–01608–5

Дополнительная литература:

Смольникова, Л. В. Психология в профессиональной деятельности : курс лекций / Л.В. Смольникова ; Министерство образования и науки Российской Федерации ; Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ СИСТЕМ УПРАВЛЕНИЯ И РАДИОЭЛЕКТРОНИКИ (ТУСУР). - Томск : ТУСУР, 2016. - 203 с. : ил.

- <http://biblioclub.ru/>. - Библиогр. в кн, экземпляров неограничено
Козьяков, Р. В. Психология переговоров : учебно-методический комплекс / Р.В. Козьяков.
- Москва : Директ-Медиа, 2014. - 33 с. - <http://biblioclub.ru/>. - ISBN 978-5-4458-3619-3,
экземпляров неограничено

Интернет-ресурсы:

<http://eLibrary.ru/> - Научная электронная библиотека
<http://www.biblioclub.ru/> - Электронная библиотечная система «Университетская библиотека онлайн»
<http://flogiston.ru> – Сайт психологического форума Флогистон

Практическое занятие №19-21

Тема 7: Конфликтное общение

Цель: теоретическое рассмотрение понятия конфликта, его видов, причин и стадий протекания; характеристика алгоритма анализа конфликтной ситуации, способов разрешения конфликтов и методов управления ими;

Теоретическая часть:

Конфликт (от лат. — столкновение) — это столкновение противоположных целей, интересов, взглядов, позиций или мнений двух и более людей. При конфликте человек пребывает в состоянии напряженной готовности, его слуховое и зрительное восприятие обостряются, надпочечные железы вырабатывают дополнительную энергию. Направленный в определенное русло, стресс такого рода может стимулировать человека к приложению дополнительных усилий.

Для анализа конфликтов важно знать, каковы их структурные элементы. К основным структурным элементам конфликта относятся:

стороны конфликта — те субъекты социального взаимодействия (участники), которые находятся в состоянии конфликта;

предмет конфликта — то, по поводу чего возник конфликт. Он может быть материальным и психологическим, достаточно значим для участников столкновения, являться фактором, определяющим поведение;

мотивы конфликта — внутренние побудительные силы, провоцирующие участие в конфликте;

позиции конфликтующих сторон — то, о чем они заявляют друг другу в ходе конфликта;

конфликтогены, т.е. слова («красные флажки»), действия (или бездействие), которые могут привести к конфликту.

Оценка значения и роли конфликта в общении неоднозначна, так как она зависит от его последствий. Все конфликты, в зависимости от их исхода, делятся на 2 группы:

1. Функциональные, конструктивные – проблема решается, восстанавливаются отношения ==> конфликт имеет положительное значение для сохранения от

ношений. 2. Дисфункциональные – приводят к нарушению отношений, они (если решения не удалось найти) становятся напряженными, вплоть до полного разрыва.

Оценка конфликта зависит также от позиции человека в конфликте: а) победитель – для него это повышение самооценки, положительный эмоциональный настрой; б) побежденный – для него это понижение самооценки, ущемление самолюбия, может быть обида ==> может быть стресс и нарушение здоровья (психические и соматические заболевания как следствие стресса).

Типы постоянно-конфликтной личности (в силу характерологических особенностей):

1. Демонстративная личность (истероидная) – стремление привлечь к себе внимание. Конфликт для них – средство привлечь к себе внимание. Они испытывают удовлетворение от конфликтов. Конфликт – их стихия. Демонстративная личность чаще провоцирует эмоциональный, а не рациональный конфликт:

- Рациональный конфликт: цель – разрешить проблему (уважительное отношение оппонентов друг к другу).

- Эмоциональный конфликт: цель – унижить человека, оскорбить, доказать свое превосходство.

2. Ригидная личность (негибкий, инертный человек) – неспособность человека принять чужую точку зрения и отказаться от своего мнения. Повышенная прямолинейность, упрямство, отсутствие гибкости ==> конфликт. Такая личность будет стоять на своем, честолюбива.

3. Импульсивная личность (неуправляемая) – не анализирует конфликтную ситуацию, не пытается найти выход из ситуации, не просчитывает действий, поступает, как «в голову взбредет». Импульсивность характеризуется низким самоконтролем, эмоциональной несдержанностью, поведением, оскорбляющее другого человека. Высокое честолюбие.

4. Педантичная, пунктуальная, сверхточная личность – добросовестный, ответственный человек сам по себе. + Точно такие же требования он предъявляет другим, его считают придирчивым ==> конфликт.

5. Бесконфликтная личность – стремится угодить всем и каждому. Конформная личность уходит от конфликта или избегает их, но стремление уйти от проблемы ==> недовольство у других ==> конфликт.

Конфликтность – свойство, мешающее человеку приспособиться к своему социальному окружению. Конфликтность, ставшую свойством личности (постоянно-конфликтная личность), трудно преодолеть рациональным самоконтролем или воспитательным воздействием. Конфликтность не только и не столько вина, но и беда такой личности. Лучше относиться к ней (хотя это и трудно) терпимо и философски (он “орет” – следовательно, достоин жалости).

Кодекс поведения в конфликте:

1. Дайте партнёру «выпустить пар» - помогите ему снизить внутреннее напряжение. Во время его взрыва ведите себя спокойно и уверенно

2. Сбивайте агрессию неожиданными приёмами. Задайте неожиданный вопрос не по теме.

3. Не давайте партнёру отрицательных оценок.

4. Попросите сформулировать желаемый результат и проблему как цепь препятствий. Отделите проблему от личности.

5. Предложение клиенту высказать свои соображения по разрешению возникшей проблемы и свои варианты решения.

6. В любом случае дайте партнёру возможность «сохранить своё лицо». Не затрагивайте его личность, давайте оценку только его поступкам.

7. Не бойтесь извиниться, если чувствуете свою вину.

8. Ничего не надо доказывать.

9. Замолчите первым

10. Независимо от результата разрешения противоречий старайтесь не разрушать отношения.

Модели развития конфликтов в организации:

1. Конфликт переговоров - является характерной для сторон, соперничающих за распределение ресурсов

2. Бюрократический конфликт – возникает по вертикальной линии иерархии в организации, т.е. между подчинёнными и руководством.

3. Системный конфликт – возникает между функционально взаимосвязанными группами или лицами, находящимися на одной иерархической ступени.

Нарушение балансов, которое может привести к конфликту.

1. Баланс ролей – каждый из партнёров может играть по отношению к другому роли старшего, равного или младшего по своему психологическому статусу

2. Баланс взаимозависимости в решениях и действиях. Каждому человеку изначально внутренне присуще стремление к свободе и независимости. В ходе общения необходимо чувствовать, какая зависимость партнёра не является для него дискомфортной, и поддерживать комфортный баланс взаимодействия

3. Баланс взаимных услуг

4. Баланс ущерба – если человеку нанесён существенный ущерб, он испытывает желание причинить ответный ущерб тем людям, по чьей вине пострадал.

5. Сбалансированность самооценки и внешней оценки.

Готовность к конфликту:

1. Реальная угроза ущемления – тип истинный

2. Ошибочное приписывание кому-либо позиции направленности против субъекта – тип недоразумение

3. Психологическая непереносимость – тип психологическая

несовместимость Способы протекания конфликтов: поступательное, взрывное, бурное. Преодоление готовности к конфликту: объективность, доброжелательность,

самообладание, совершенствование в приёмах регуляции.

Результаты конфликтов:

1. Возврат к состоянию готовности к конфликту

2. Полное разрешение

3. Переход в хроническую стадию

Динамика конфликта:

1. Появление самой конфликтной ситуации

2. Осознание конфликтной ситуации

3. Само конфликтное взаимодействие

4. Разрешение конфликта – снятие противоречий конфликтующих сторон.

Задания.

1. Заполнить таблицу: Функции конфликта:

Положительные функции	Отрицательные функции
-----------------------	-----------------------

2. Заполнить таблицу: Типология конфликтов

Типология конфликтов	
По источнику	
По содержанию и сфере разрешения	
По значимости	
По типу разрешения	
По источнику	
По форме выражения	
По типу структуры взаимоотношений	
По социальной формализации	
По социально-психологическому эффекту	
По социальным результатам	
По длительности	
По степени влияния на коллектив	

3. Опишите, как вы действуете и что вы чувствуете, оказавшись в каждой из ситуаций, приведенных в таблице ниже.

Конфликт	Я обычно поступаю	Я обычно чувствую
Когда кто-то берет что-нибудь у меня и не возвращает		
Когда кто-то говорит мне сделать что-нибудь, а я не хочу делать		
Когда кто-то толкает или ударяет меня без причины		
Когда кто-то обзывает меня		
Когда кто-то обвиняет меня в чем-то, чего я не делал		
Когда кто-то говорит за моей спиной то, чего не было на самом деле		

4. Тема для сообщения: Манипуляции в общении и их нейтрализация

Контрольные вопросы.

1. Определение, виды и функции конфликта
2. Теоретические подходы к исследованию конфликта
3. Структура и динамика конфликта
4. Методы психологического исследования конфликта
5. Способы разрешения конфликтов

Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины Основная литература:

Караяни, А.Г.; Психология общения и переговоров в экстремальных условиях
Электронный ресурс : учебное пособие / В.Л. Цветков / А.Г. Караяни. – Психология общения и переговоров в экстремальных условиях, 2018–09–01. – Москва: ЮНИТИ–ДАНА, 2015. – 247 с. – Книга находится в базовой версии ЭБС IPRbooks. – ISBN 978–5–238–01608–5

Дополнительная литература:

Смольникова, Л. В. Психология в профессиональной деятельности : курс лекций / Л.В. Смольникова ; Министерство образования и науки Российской Федерации ; Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ СИСТЕМ УПРАВЛЕНИЯ И РАДИОЭЛЕКТРОНИКИ (ТУСУР). - Томск : ТУСУР, 2016. - 203 с. : ил. - <http://biblioclub.ru/>. - Библиогр. в кн, экземпляров неограничено
Козьяков, Р. В. Психология переговоров : учебно-методический комплекс / Р.В. Козьяков. - Москва : Директ-Медиа, 2014. - 33 с. - <http://biblioclub.ru/>. - ISBN 978-5-4458-3619-3, экземпляров неограничено

Интернет-ресурсы:

<http://eLibrary.ru/> - Научная электронная библиотека
<http://www.biblioclub.ru/> - Электронная библиотечная система «Университетская библиотека онлайн»
<http://flogiston.ru> – Сайт психологического форума Флогистон

Практическое занятие № 22-24

Тема 8: Общая характеристика переговорного процесса.

Цель: определить значение базовой мотивации, различных стратегий ее выделения.

Теоретическая часть:

Вопросам ведения переговоров посвящено значительное количество публикаций как в нашей стране, так и за рубежом. Существует несколько подходов к определению понятия "переговоры". С точки зрения практического использования этого понятия наиболее удачным является определение переговоров как процесса, в котором конфликтующие стороны пытаются найти общие взаимоприемлемые решения для успешного взаимодействия и сотрудничества.

Переговоры составляют значительную часть взаимодействия почти во всех группах и организациях. Самые очевидные - переговоры между профсоюзом и руководством компании. Менее очевидные - переговоры между руководителями и подчиненными, переговоры между менеджерами одного уровня, а также переговоры между менеджерами разных уровней. Торговые представители компаний вступают в переговоры с клиентами, а агенты по закупкам - с поставщиками. И, наконец, почти незаметные переговоры - например, когда работник соглашается ответить на телефонный звонок своего коллеги в обмен на какую-либо прошлую или будущую услугу. В современных организациях, когда членам команд приходится работать совместно с коллегами, по отношению к которым они не располагают какими либо властными полномочиями и с которыми у них зачастую даже нет общего начальника, мастерство ведения переговоров становится особенно важным[2]. Все мы ежедневно задействованы в переговорах по тем или иным вопросам. Сфера ведения переговоров практически безгранична: бизнес, менеджмент, законодательство, поставки и продажи, трудовые отношения, образование, социальная сфера, семья. Переговоры можно вести с друзьями, соседями, коллегами по работе и т.д.

Переговоры можно рассматривать как непрерывный процесс, в котором могут быть три основные части: подготовка к переговорам, непосредственное участие в переговорах, анализ результатов переговоров.

Обычно процесс переговоров включает следующие этапы:

- анализ потребностей (собственных и противоположной стороны)
- выбор стиля переговоров
- контроль психологического климата переговоров.
- определение тактики ведения переговоров.
- управление развитием ведения переговоров.
- оценка результатов и последствий переговоров¹.

Анализ потребностей. Обе стороны переговоров имеют определенные потребности и, вступая в переговоры, рассчитывают на их удовлетворение. Чем больше вы знаете о потребностях партнера, ровно как и о своих собственных, тем больше у вас вероятность достичь позитивных результатов. Нежелание понимать интересы другой стороны является основной причиной провала и безрезультатности многих переговоров. Потребности другой стороны многогранны и могут меняться в зависимости от того, как складывается ситуация. Именно поэтому имеет смысл классифицировать эти потребности по ряду признаков. Один из них - участники переговоров. Переговоры могут вестись на межличностном уровне (между индивидами) и между группами людей (например, переговоры между организациями). Таким образом, в процессе переговоров приходится иметь дело с удовлетворением двух групп потребностей: групповых и индивидуальных. Квалифицированный участник переговоров принимает во внимание обе группы этих потребностей, что помогает ему выбрать наиболее удачный стиль ведения переговоров и добиться позитивных результатов.

Выбор стиля ведения переговоров. Переговоры могут осуществляться преимущественно в двух основных стилях: конфронтация либо сотрудничество.

Задания.

1. Составить схему: «Классификация переговоров».

2. Темы для сообщений:

Сценарии взаимодействия и их роль в межличностном общении.

Деловой этикет и общение. Влияние культурных различий на деловое общение.

Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений.

Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении.

Контрольные вопросы.

1. Деловое общение и его специфика.

2. Коммуникационный процесс.

3. Коммуникативная компетентность.

4. Значение переговоров в деловом общении.

5. Классификация переговоров. Предмет переговоров.

6. Позиция. Требования к формулировке позиции.

7. Проблемное поле переговоров.

8. Характеристика основных фаз переговоров.

9. Формулировка позиций участников переговоров. Т

10. Требования к участнику переговоров.

11. Переговорный процесс в национальном аспекте.

Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины Основная литература:

Караяни, А.Г.; Психология общения и переговоров в экстремальных условиях
Электронный ресурс : учебное пособие / В.Л. Цветков / А.Г. Караяни. – Психология общения и переговоров в экстремальных условиях, 2018–09–01. – Москва: ЮНИТИ–ДАНА, 2015. – 247 с. – Книга находится в базовой версии ЭБС IPRbooks. – ISBN 978–5–238–01608–5

Дополнительная литература:

Смольникова, Л. В. Психология в профессиональной деятельности : курс лекций / Л.В. Смольникова ; Министерство образования и науки Российской Федерации ; Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ СИСТЕМ УПРАВЛЕНИЯ И РАДИОЭЛЕКТРОНИКИ (ТУСУР). - Томск : ТУСУР, 2016. - 203 с. : ил. - <http://biblioclub.ru/>. - Библиогр. в кн, экземпляров неограничено

Козьяков, Р. В. Психология переговоров : учебно-методический комплекс / Р.В. Козьяков. - Москва : Директ-Медиа, 2014. - 33 с. - <http://biblioclub.ru/>. - ISBN 978-5-4458-3619-3, экземпляров неограничено

Интернет-ресурсы:

<http://eLibrary.ru/> - Научная электронная библиотека

<http://www.biblioclub.ru/> - Электронная библиотечная система «Университетская библиотека онлайн»

<http://flogiston.ru> – Сайт психологического форума Флогистон

Практическое занятие № 25-26

Тема 9: Международные переговоры: понятие, классификация, функции и особенности на современном этапе

Цель: изучить особенности международных переговоров: понятие и особенности на современном этапе

Теоретическая часть:

Понятие «переговоры» - русский эквивалент английского термина «negotiation» и французского «negotiation», которые имеют латинское происхождение (от латинского

«negotium: нес, ni - «нет» и otium - «досуг»). Самые ранние употребления этого термина связаны с торговлей и деятельностью купцов (франц. «negociant», англ. «negotiant» - торговец, негоциант).

Важность переговоров в отношениях между государствами отмечалась многими авторами с древности. Одним их выдающихся переговорщиков и пропагандистом переговоров был кардинал Ришелье. В своем «Политическом завещании» он писал: «Я осмеливаюсь решительно заявить, что вести переговоры - беспрестанно, открыто или тайно, в любом месте, даже если не получаешь какого-либо плода на данный момент, а тот, которого можно ждать в будущем, не слишком очевиден, - есть вещь, совершенно необходимая для блага государства». Несмотря на то, что многие государственные деятели, философы и политики подчеркивали важность переговоров в отношениях между государствами, вплоть до XVIII века не существовало работ, изучающих, как ведутся переговоры. В 1714 году вышла книга французского исследователя Франсуа де Кальера «О способах ведения переговоров с государями». Вплоть до XX века, более двухсот лет, это было практически единственное научное исследование по переговорному процессу.

Перелом в исследовании переговорного процесса наступил в 50-70-е годы XX века. И лишь в последние двадцать лет изучение переговоров было поставлено на систематическую научную основу.

Переговоры - одно из важнейших средств, в первую очередь, дипломатической деятельности.

Часто переговоры просто отождествляют с дипломатией. Саму дипломатию зачатую определяют как искусство ведения переговоров.

Характерными особенностями переговоров являются:

1. Наличие проблемы. Действительно, наличие проблемы для обсуждения является необходимой предпосылкой любых переговоров.

2. Сходство и различие интересов сторон. Это черта является одной из важнейших особенностей переговоров. При полном отсутствии общих интересов отношения между сторонами (государствами) могут быть нейтральными, при расхождении интересов возможна конфронтация.

3. Взаимозависимость участников переговоров. Взаимозависимыми делают участников переговоров невозможность осуществить свои интересы в одиночку. Естественно, что чем выше взаимозависимость, тем больше шансов успешного завершения переговоров, и наоборот.

4. Сложная структура. Большинство исследователей переговорного процесса выделяют три стадии переговоров: подготовительную, взаимодействие (собственно переговоры) и имплементацию.

5. Общение сторон. Любые переговоры предполагают обсуждение какой-либо проблемы, поэтому общение является неотъемлемым элементом переговоров. Другими словами, без общения сторон не бывает переговоров.

6. Совместное решение проблемы. Это важнейшая характерная черта переговоров, что и отличает, собственно, переговоры от других способов взаимодействия.

Задания.

1. Составить схему переговоров.
2. Составить таблицу: Функции переговоров.
3. Тема сообщения: Структура и итоговые документы переговорного процесса

Контрольные вопросы.

1. Изучение переговоров: основные подходы и методы.
2. Международные переговоры: понятие и особенности на современном этапе
3. Классификация и функции переговоров.

Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Основная литература:

Караяни, А.Г.; Психология общения и переговоров в экстремальных условиях
Электронный ресурс : учебное пособие / В.Л. Цветков / А.Г. Караяни. – Психология
общения и переговоров в экстремальных условиях, 2018–09–01. – Москва: ЮНИТИ–
ДАНА, 2015. – 247 с. – Книга находится в базовой версии ЭБС IPRbooks. – ISBN 978–5–
238–01608–5

Дополнительная литература:

Смольникова, Л. В. Психология в профессиональной деятельности : курс лекций / Л.В.
Смольникова ; Министерство образования и науки Российской Федерации ; Федеральное
государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального
образования ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ СИСТЕМ
УПРАВЛЕНИЯ И РАДИОЭЛЕКТРОНИКИ (ТУСУР). - Томск : ТУСУР, 2016. - 203 с. : ил.
- <http://biblioclub.ru/>. - Библиогр. в кн, экземпляров неограничено

Козьяков, Р. В. Психология переговоров : учебно-методический комплекс / Р.В. Козьяков.
- Москва : Директ-Медиа, 2014. - 33 с. - <http://biblioclub.ru/>. - ISBN 978-5-4458-3619-3,
экземпляров неограничено

Интернет-ресурсы:

<http://eLibrary.ru/> - Научная электронная библиотека

<http://www.biblioclub.ru/> - Электронная библиотечная система «Университетская
библиотека онлайн»

<http://flogiston.ru> – Сайт психологического форума Флогистон

Практическое занятие № 27-28

Тема 10: Теория и практика разрешения конфликтов

Цель: изучить психологические аспекты сложного взаимодействия конфликтантов
в процессе медиации.

Теоретическая часть:

В настоящее время в конфликтологии существуют различные точки зрения на
методы разрешения конфликтов. Есть упрощенные видения методов, в которых все
сводится к трем типам: уходу от конфликта, его подавлению и управлению конфликтом.
Существуют и детальные изложения с подробностями в описании разных применяемых
методов. В целом методы разделяются на две группы: стратегические и тактические.

Стратегические методы — методы, которые применяются как база для развития
группы, для предупреждения дисфункциональных конфликтов вообще. Такие методы
должны использоваться руководителями организаций. К ним следует отнести:
планирование социального развития; информированность работников о целях и
каждодневной эффективности организации; использование четких инструкций с
конкретными требованиями к работе каждого члена организации; организацию
материального и морального вознаграждения за труд наиболее результативных
сотрудников; наличие простой и доступной пониманию каждого системы исчисления
заработной платы; адекватное восприятие неконструктивного поведения как отдельных
работников, так и социальных групп.

Тактические методы предполагают две основные или базовые тактики: тактику
соперничества и тактику приспособления. В каждой из них имеются три производные
тактики: уклонение, компромисс и сотрудничество.

Наиболее распространенный метод разрешения конфликтной ситуации — **уход от
конфликта**.

Разновидностью метода ухода от конфликта можно считать **метод бездействия**.
Его смысл в том, что конфликтующая сторона вообще никаких действий и расчетов не
производит.

Следующий метод — **уступок и приспособления** — заключается в уступках за
счет уменьшения собственных притязаний одной из конфликтующих сторон.

Метод сглаживания используется в социальных группах, ориентированных на коллективные методы взаимодействия. Метод применяется в случаях несущественных расхождений интересов в условиях привычных моделей поведения индивидов в группе. Он заключается в подчеркивании общих интересов, когда различия приуменьшаются, общее акцентируется. Вероятным результатом может стать как обоюдный выигрыш, так и выигрыш одной из сторон конфликта.

Наиболее эффективным и демократичным в разрешении конфликта считается **метод компромисса**.

Еще одним демократичным методом можно назвать **метод сотрудничества**. Его суть заключается в том, что соперничающие стороны действуют в поиске наилучшего варианта в разрешении конфликтной ситуации.

Самым жестким методом разрешения конфликта представляется **метод силы**. Его сущность состоит в принудительном навязывании одной из сторон своего решения. Он применяется в случаях, когда необходимо быстрое, решительное действие, иногда даже в условиях чрезвычайных обстоятельств.

При лимите времени для принятия решения в связи с возникновением различных конфликтных обстоятельств, а также при расчете, что скорое решение резко снизит издержки по сравнению с другими сценариями конфликта, используется **метод «быстрого решения»**.

Самым сложным и непредсказуемым представляется **метод скрытых действий**. Он применяется тогда, когда разрешение ситуации нуждается в скрытых средствах его урегулирования.

Очень важным компонентом почти каждого из рассмотренных выше методов является переговорный процесс. Без него невозможна реализация никакой стратегии конфликта. **Переговоры** — это механизм разрешения или урегулирования конфликта, совместная деятельность оппонентов по поиску взаимоприемлемого решения существующей проблемы. Переговоры являются наиболее существенным звеном в разрешении социального конфликта.

В настоящее время существуют различные классификации переговоров. Самая простая классификация исходит из критерия количества участников. В данном случае можно выделить **двусторонние переговоры** и **переговоры многосторонние**, в которых участвуют более двух субъектов конфликта. Если за критерий классификации принять участие третьей стороны, то следует выделить **прямые и непрямые переговоры**. В первом случае предполагается непосредственное взаимодействие конфликтантов. Во втором — вмешательство третьей стороны. Наиболее объемной представляется классификация переговоров на основе выделения различных целей их участников:

- переговоры о продлении действующих соглашений;
- переговоры о создании новых условий;
- переговоры о нормализации;
- переговоры о перераспределении;
- переговоры по достижению побочных эффектов.

В зависимости от целей, которые преследуют участники, выделяют следующие **функции переговоров**:

- **информационная функция** — стороны заинтересованы в обмене взглядами, но не готовы по каким-либо причинам на совместные действия;
- **коммуникативная функция** — налаживание новых связей, отношений;
- **функция регуляции и координации действий**;
- **функция контроля** по поводу выполнения соглашений;
- **функция отвлечения внимания** — одна из сторон стремится выиграть время для перегруппировки или наращивания сил;
- **функция пропаганды** — позволяет одной из сторон показать себя в выгодном свете в глазах общественности;

- функция **проволок** — одна из сторон идет на переговоры, чтобы вселить надежду у оппонента на решение проблемы, успокоить его.

Переговоры не нужны, если противоречие можно разрешить на основе законодательных или иных нормативных актов. Переговоры необходимы для принятия совместных решений. **Совместное решение** — это решение, которое стороны рассматривают как наилучшее в данной ситуации. Можно выделить три типа совместных решений участников переговоров:

- компромисс;
- асимметричное решение;
- принципиально новое решение.

Задания.

1. Составить таблицу: «Функции переговоров».
2. Тема для сообщений: Ведение переговоров с преступниками.

Контрольные вопросы.

1. Методы разрешения конфликтов.
2. Переговорный процесс как способ разрешения конфликтов.
3. Институт переговоров: виды, функции, динамика и правила поведения.

Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины Основная литература:

Караяни, А.Г.; Психология общения и переговоров в экстремальных условиях Электронный ресурс : учебное пособие / В.Л. Цветков / А.Г. Караяни. – Психология общения и переговоров в экстремальных условиях, 2018–09–01. – Москва: ЮНИТИ–ДАНА, 2015. – 247 с. – Книга находится в базовой версии ЭБС IPRbooks. – ISBN 978–5–238–01608–5

Дополнительная литература:

Смольникова, Л. В. Психология в профессиональной деятельности : курс лекций / Л.В. Смольникова ; Министерство образования и науки Российской Федерации ; Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ СИСТЕМ УПРАВЛЕНИЯ И РАДИОЭЛЕКТРОНИКИ (ТУСУР). - Томск : ТУСУР, 2016. - 203 с. : ил. - <http://biblioclub.ru/>. - Библиогр. в кн, экземпляров неограничено

Козьяков, Р. В. Психология переговоров : учебно-методический комплекс / Р.В. Козьяков. - Москва : Директ-Медиа, 2014. - 33 с. - <http://biblioclub.ru/>. - ISBN 978-5-4458-3619-3, экземпляров неограничено

Интернет-ресурсы:

<http://eLibrary.ru/> - Научная электронная библиотека

<http://www.biblioclub.ru/> - Электронная библиотечная система «Университетская библиотека онлайн»

<http://flogiston.ru> – Сайт психологического форума Флогистон

Практическое занятие № 29-30

Тема 11: Психология переговорного процесса по разрешению конфликтов

Цель: изучить психологические аспекты сложного взаимодействия конфликтантов в процессе медиации.

Теоретическая часть:

Основное содержание переговорного процесса может быть представлено четырьмя этапами.

1. *Подготовительный этап.* На этом этапе осуществляется сбор информации о содержании конфликта, об участниках конфликтного взаимодействия, анализируются причины, последствия, варианты решения и т. п.

2. *Начало переговоров.* На этом этапе осуществляется взаимный обмен информацией. Участники конфликта высказывают свои позиции, оценивают ситуацию, предлагают варианты решения проблемы и т. п.

3. *Поиск приемлемого решения.* На этом этапе обсуждаются варианты решения проблемы, уточняются позиции и мотивы субъектов конфликта, прорабатываются компромиссные варианты, пути движения к консенсусу и др.

4. *Завершение переговоров.* На этом этапе уточняются детали договора, определяются сроки выполнения обязательств, распределяются обязанности, устанавливаются формы контроля и т. п. Все это, как правило, находит свое отражение в принятом в качестве документа соглашении. В том случае, если участники переговоров не пришли к договору по разрешению конфликта, может быть принято соглашение в устной или письменной форме о переносе обсуждения проблемы на другой срок.

Существенным моментом в технологиях переговорного процесса является оценка форм и способов участия в конфликте посредника (медиатора). В литературе выделяют три варианта посредничества (см.: Линчевский, 2000, с. 155): дизъюнктивный (разъединительный); конъюнктивный (объединительный); смешанный.

Часто конструктивное разрешение конфликта зависит не только от навыков эффективного общения или способности субъектов конфликтного взаимодействия овладеть технологиями управления эмоциями в переговорном процессе, но и от применения ими манипулятивных воздействий.

Манипуляция – это вид психологического воздействия, искусное исполнение которого ведет к скрытому возбуждению у другого человека намерений, не совпадающих с его актуально существующими желаниями (Доценко, 1997, с. 59).

Манипулятивное воздействие на оппонента в общении есть не что иное, как давление. Но в отличие от прямого, открытого давления оно выступает в скрытой форме. Манипулятор действует по принципу: «мягко стелет, да жестко спат».

Приведем наиболее часто встречающиеся манипулятивные приемы: ссылка на авторитет; выдергивание отдельных фраз из контекста, искажающее смысл; уход от темы разговора, острых проблем; намеки; лесть; шутки-высмеивания; предсказание ужасных последствий.

Это так называемые простые приемы. Но есть и более сложные, основанные на нарушениях логических законов и правил. К ним можно отнести такие приемы, как: имитация решения проблемы; альтернативные формулировки вопросов, требующих ответа «да» или «нет»; сократовские вопросы (это когда готовятся несколько простых вопросов, на которые оппонент без труда отвечает «да», а затем задается основной вопрос, на который оппонент как бы по инерции тоже дает ответ «да»); оттягивание решения и др.

Особую практическую ценность в противостоянии манипулятивным воздействиям представляют так называемые типичные манипуляции в переговорах и способы противодействия им.

Задания.

1. Заполнить таблицу: «Модели поведения в переговорах».
2. Заполнить таблицу: «Основное содержание переговорного процесса».
3. Темы для сообщений:

Психологические механизмы манипулятивного воздействия на переговорах

Особенности переговорного процесса в интернете

Контрольные вопросы.

1. Основное содержание переговорного процесса.
2. Модели поведения партнеров в переговорном процессе.
3. Манипулятивные технологии в переговорном процессе и противодействие им.

4. Технологий стратегий и тактик в переговорном процессе.

Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины Основная литература:

Караяни, А.Г.; Психология общения и переговоров в экстремальных условиях Электронный ресурс : учебное пособие / В.Л. Цветков / А.Г. Караяни. – Психология общения и переговоров в экстремальных условиях, 2018–09–01. – Москва: ЮНИТИ–ДАНА, 2015. – 247 с. – Книга находится в базовой версии ЭБС IPRbooks. – ISBN 978–5–238–01608–5

Дополнительная литература:

Смольникова, Л. В. Психология в профессиональной деятельности : курс лекций / Л.В. Смольникова ; Министерство образования и науки Российской Федерации ; Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ СИСТЕМ УПРАВЛЕНИЯ И РАДИОЭЛЕКТРОНИКИ (ТУСУР). - Томск : ТУСУР, 2016. - 203 с. : ил. - <http://biblioclub.ru/>. - Библиогр. в кн, экземпляров неограничено

Козьяков, Р. В. Психология переговоров : учебно-методический комплекс / Р.В. Козьяков. - Москва : Директ-Медиа, 2014. - 33 с. - <http://biblioclub.ru/>. - ISBN 978-5-4458-3619-3, экземпляров неограничено

Интернет-ресурсы:

<http://eLibrary.ru/> - Научная электронная библиотека

<http://www.biblioclub.ru/> - Электронная библиотечная система «Университетская библиотека онлайн»

<http://flogiston.ru> – Сайт психологического форума Флогистон

Практическое занятие № 31-32

Тема 12: Межгрупповой уровень анализа переговоров.

Цель: определить значение проблемы мотивации в бихевиоризме.

Теоретическая часть:

Каждый из типов групповых конфликтов имеет свою специфику по основным признакам, причинам, динамике развития и способу разрешения.

Конфликты между личностью и группой возникают в среде групповых взаимоотношений и отличаются некоторыми особенностями которые следует учитывать в управлении этими конфликтами.

Первая особенность обусловлена спецификой его структуры.

Вторая особенность определяется спецификой причин данного конфликта. Эти причины обусловлены положением индивидуума в группе.

Социальная позиция - официальное, определяемое должностью, положение личности в группе.

Социальный статус - реальное положение личности в системе внутригрупповых отношений, степень ее авторитетности. Социальный статус индивида, как показывают социально-психологические исследования, проведенные в различных группах (производственных, ученических, студенческих и др.), играет важную роль в возникновении конфликтных ситуаций уровня «личность-группа».

К этим типам относят индивидов в зависимости от особенностей и характера межличностного восприятия и взаимодействия: чем более благоприятным оказывается отношение группы к тому или иному человеку, тем более высокий социометрический статус он занимает. Однако групповое восприятие далеко не всегда совпадает с индивидуальным, личностным, причем нередко рефлексивная статусная структура оказывается гораздо выше реальной. Тогда-то и возникает основа для конфликта «личность - группа».

Внутренняя установка - субъективное восприятие личностью своего статуса в группе.

Социальная групповая роль - нормативно заданный или коллективно одобряемый образец поведения личности в социальной группе.

Групповые нормы - общие правила поведения, которых придерживаются все члены группы.

Выделяется ряд специфических причин конфликтов уровня «личность - группа».

Наряду с указанными выше основными причинами возникновения данных конфликтов следует выделять и частные причины:

- нечеткое распределение прав и обязанностей членов группы, что особенно дает себя знать в сферах производства, научных исследований, спорта;
- неправильные действия одного или нескольких членов группы, наносящие ущерб общему делу или срывающие достижение общей групповой цели;
- ситуационная несовместимость двух или большего числа членов группы, проявляющаяся в несоответствии поступков одного члена группы ожиданиям, ценностным установкам, жизненным правилам другого (других);
- расхождение во мнениях, оценках, суждениях тех или иных членов группы;
- личная неприязнь одного члена группы к другому (другим), мешающая их сотрудничеству и достижению общей цели;
- зависть одного или нескольких членов группы к успехам, престижу, авторитету другого, более преуспевающего в каком-либо отношении, члена той же группы;
- психологическая несовместимость двух или нескольких членов данной группы.

Третья особенность обусловлена формами проявления конфликта «личность - группа».

При анализе конфликтов между личностью и группой важно учитывать их многообразие. При этом следует подчеркнуть, что конфликты этого уровня свойственны малым и средним социальным группам. Конфликты в группе (внутригрупповые конфликты) могут иметь вертикальную и горизонтальную направленность. Исходя из этого, С. М. Емельянов предлагает следующую классификацию конфликтов этого уровня и основных причин, их вызывающих.

Очень важно как с теоретической, так и с практической точки зрения не допускать смешивания причин внутригрупповых конфликтов с причинами изменений в их динамике, интенсивности, последствиях и т.д. Речь идет, в частности, о различении содержания тех процессов, которые характеризуются такими понятиями, как «причина», «условия», «обстоятельства». Например, назначение нового менеджера повлекло за собой рост уровня конфликтности в звене «подчиненные - коллектив». Однако по сути такое назначение не является причиной данных конфликтов, оно скорее служит обстоятельством, подталкивающим ранее существовавшие в латентной, скрытой форме конфликтные ситуации проявиться открыто. Чтобы понять, почему такая ситуация сложилась, необходимо внимательно проанализировать условия (экономические, спортивные, психологические и др.), в которых находился данный коллектив раньше, и в какой мере они изменились с назначением нового менеджера.

Таким образом, внутригрупповой конфликт является субъектным взаимодействием, в которое вовлечены индивид и социальная группа. Следовательно, в нем выделяются не менее двух линий детерминации. Объективные факторы (соперничество из-за ресурсов, власти, престижа, авторитета, должности и т.п.) взаимопереплетаются с субъективно-психологическими. Поэтому его особенности определяются многими обстоятельствами, в том числе и конкретной ситуацией, самой атмосферой, в которой складываются межличностные отношения в группе.

Межгрупповые конфликты - весьма распространенное социальное явление. Опираясь на многочисленные исследования, один из признанных авторитетов в области

конфликтологии Р. Дарендорф подчеркивал, что групповой конфликт является всеобщим феноменом человеческих сообществ. Всеобщность межгруппового конфликта обусловлена тем, что человеческие сообщества, за исключением самых примитивных, функционируют на основе социальной стратификации, т.е. оказываются дифференцированными на различные социальные слои и группы.

Задания.

1. Заполнить таблицу: «Опрос, эксперимент, наблюдение, дискурс-анализ».

Контрольные вопросы.

2. Методы исследования в психологии переговоров.
3. Опрос, эксперимент, наблюдение, дискурс-анализ.
4. Особенности переговорной ситуации. Переговорный и естественный эксперименты.
5. Включенное наблюдение.
6. Возможности и ограничения дискурсивного подхода в психологии переговоров.

Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины Основная литература:

Караяни, А.Г.; Психология общения и переговоров в экстремальных условиях Электронный ресурс : учебное пособие / В.Л. Цветков / А.Г. Караяни. – Психология общения и переговоров в экстремальных условиях, 2018–09–01. – Москва: ЮНИТИ–ДАНА, 2015. – 247 с. – Книга находится в базовой версии ЭБС IPRbooks. – ISBN 978–5–238–01608–5

Дополнительная литература:

Смольникова, Л. В. Психология в профессиональной деятельности : курс лекций / Л.В. Смольникова ; Министерство образования и науки Российской Федерации ; Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ СИСТЕМ УПРАВЛЕНИЯ И РАДИОЭЛЕКТРОНИКИ (ТУСУР). - Томск : ТУСУР, 2016. - 203 с. : ил. - <http://biblioclub.ru/>. - Библиогр. в кн, экземпляров неограничено

Козьяков, Р. В. Психология переговоров : учебно-методический комплекс / Р.В. Козьяков. - Москва : Директ-Медиа, 2014. - 33 с. - <http://biblioclub.ru/>. - ISBN 978-5-4458-3619-3, экземпляров неограничено

Интернет-ресурсы:

<http://eLibrary.ru/> - Научная электронная библиотека

<http://www.biblioclub.ru/> - Электронная библиотечная система «Университетская библиотека онлайн»

<http://flogiston.ru> – Сайт психологического форума Флогистон

Практическое занятие № 33-34 Тема 13: Личность переговорщиков.

Цель: охарактеризовать внешнюю и внутреннюю мотивацию.

Теоретическая часть:

Большинство конфликтов сочетает мотивы сотрудничества и конкуренции. В переговорах стороны имеют противоречивые чувства: „что делать? — сотрудничать или соперничать для достижения своих целей“. Важно помнить, что переговоры всегда включают в себя как общие так и разные цели. Поэтому и сотрудничество и конкуренция, до некоторой степени, необходимы для разрешения конфликта.

Переговорщики должны учиться друг у друга воспринимать то, что возможно и желательно для всех. Для этого требуется сотрудничество. В то же время, они стремятся продвигать свои личные интересы, что включает в себя

некоторую степень конкуренции.
Нахождение баланса между этими двумя подходами — ключ к успешным переговорам.

Цели, взаимозависимость и процесс

Подход сторон к разрешению конфликта зависит от многих факторов. Наиболее важные — природа спора и цели, которые стремится достичь каждая сторона. Участники процесса зависят друг от друга, и тип взаимозависимости определяется их подходом к разрешению конфликта.

Позитивный тип означает, что цели каждой из сторон связаны так, что вероятность достижения цели одной стороной, увеличивает вероятность достижения своей цели другой стороной. Это приводит к сотрудничеству участников переговоров. С другой стороны, *отрицательная взаимозависимость* означает, что вероятность достижения цели одной стороны, уменьшает таковую другой стороны. В конкурентных ситуациях, единственный способ достижения цели одной стороны — отказ другой от достижения своей цели.

Личность и конфликт

Стиль переговоров может быть основан не только на рациональных критериях. Личности также играют в этом свою роль. Некоторые люди постоянно используют определённый стиль, потому что имеют к нему предрасположенность.

Ключевые аспекты личности, влияющие на стиль переговоров:
— настойчивость в достижении собственных целей,
— сотрудничество для достижения общих целей.

Задания.

1. Составить схему: «Психологические типы личности и их проявление в переговорах».
2. Темы для сообщений:

Влияние на агрессивность общения социального окружения и средств массовой информации.

Роль арттерапии в регуляции эмоций.

Психосоматические заболевания как следствие неотреагирования эмоций.

Контрольные вопросы.

1. Роль переговорщика в современном обществе.
2. Переговоры как профессиональная деятельность.
3. Психологические типы личности и их проявление в переговорах.
4. Ключевые компетенции эффективного переговорщика.
5. Коммуникативная компетентность личности переговорщика.

Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины Основная литература:

Караяни, А.Г.; Психология общения и переговоров в экстремальных условиях
Электронный ресурс : учебное пособие / В.Л. Цветков / А.Г. Караяни. – Психология общения и переговоров в экстремальных условиях, 2018–09–01. – Москва: ЮНИТИ–ДАНА, 2015. – 247 с. – Книга находится в базовой версии ЭБС IPRbooks. – ISBN 978–5–238–01608–5

Дополнительная литература:

Смольникова, Л. В. Психология в профессиональной деятельности : курс лекций / Л.В. Смольникова ; Министерство образования и науки Российской Федерации ; Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ СИСТЕМ УПРАВЛЕНИЯ И РАДИОЭЛЕКТРОНИКИ (ТУСУР). - Томск : ТУСУР, 2016. - 203 с. : ил. - <http://biblioclub.ru/>. - Библиогр. в кн, экземпляров неограничено
Козьяков, Р. В. Психология переговоров : учебно-методический комплекс / Р.В. Козьяков.

- Москва : Директ-Медиа, 2014. - 33 с. - <http://biblioclub.ru/>. - ISBN 978-5-4458-3619-3, экземпляров неограничено

Интернет-ресурсы:

<http://eLibrary.ru/> - Научная электронная библиотека

<http://www.biblioclub.ru/> - Электронная библиотечная система «Университетская библиотека онлайн»

<http://flogiston.ru> – Сайт психологического форума Флогистон

Практическое занятие № 35-36

Тема 14: Подготовка к переговорам.

Цель: определить значение защитных механизмов для личности.

Теоретическая часть:

Динамика переговоров

Переговоры представляют собой неоднородный процесс, состоящий из нескольких стадий, каждая из которых отличается по своим задачам. Самая простая и в то же время содержательная модель переговорного процесса предложена М.М. Лебедевой в работе “Вам предстоит переговоры”. В соответствии с этим подходом можно выделить три основные стадии переговоров:

- 1) подготовка к переговорам;
- 2) процесс ведения переговоров;
- 3) анализ результатов переговоров и выполнение достигнутых договоренностей. Остановимся подробнее на характеристике этих стадий.

Тщательная подготовка к переговорам — это залог их успешного проведения. Зачастую люди испытывают соблазн идти по пути наименьшего сопротивления и экономят время и силы на подготовке к переговорам. Представьте себе простую жизненную ситуацию: оказавшись в незнакомом городе, вы решили добраться куда-либо на такси. Велика вероятность того, что доставят вас на место, выбрав самый длинный и дорогой маршрут. Если такое произойдет, значит, вы заплатили за то, что не подготовились. Даже эта простая ситуация демонстрирует важность подготовительной работы, в условиях же конфликта она является совершенно необходимой.

Подготовительный период может начаться задолго до фактического начала переговоров и включает два основных аспекта; организационный и содержательный.

Организационный аспект. Вне зависимости от темы предстоящих переговоров в ходе их подготовки стороны должны согласовать ряд вопросов процедурного характера.

Прежде всего, необходимо осуществить выбор места и времени встречи. Здесь могут быть реализованы различные варианты. При выборе места проведения переговоров следует помнить о том, что люди комфортнее чувствуют себя на своей “территории”, будь это офис или страна. А потому принимающая сторона имеет определенное преимущество. В данном случае приемлемым может оказаться решение о попеременном проведении встреч на территории участников конфликта. Возможен и выбор нейтральной территории. Примером может служить Тегеранская конференция 1943 г., в которой принимали участие СССР, Великобритания и США. Распространенной является и практика проведения переговоров на территории посредника, как, например, в ситуации Ближневосточного конфликта, когда неоднократно встречи сторон проходили в США.

Что касается временного параметра переговоров, то их начало зависит, прежде всего, от реальных возможностей подготовки. С другой стороны, длительность переговоров может быть весьма различна: от одного — двух дней до нескольких месяцев. Например, внеочередной саммит Организации Африканского Единства (Сирия, 1999) проходил всего два дня, а Венский конгресс (1814 – 1815), созданный после завершения войн против наполеоновской Франции, продолжался около 10 месяцев.

Определение повестки дня - не менее важная составляющая подготовки к переговорам. Повестка дня выступает неким инструментом для регулирования хода

переговоров. В процессе ее составления определяется круг вопросов для обсуждения, устанавливается порядок их обсуждения, решается вопрос о длительности выступлений оппонентов. Разработка повестки дня может превратиться в непростую проблему. Однако она вносит ясность в процедуру проведения заседаний, что особенно важно при наличии целого клубка проблем и в ситуациях многосторонних переговоров.

Задания.

1. Составить схему: «Методы подготовки к переговорам».
2. Обсудить на занятии регламент и процедуру переговоров.

Контрольные вопросы.

1. Планирование переговорного процесса.
2. Организационные моменты подготовки к переговорам.
3. Информационная подготовка.
4. Уяснение пределов возможностей сторон.
5. Методы подготовки к переговорам.
6. Бизнес-этикет при подготовке к переговорам.
7. Протокольные аспекты подготовки и проведения переговоров.
8. Размещение участников переговоров.
9. Обсуждение процедуры и регламента.
10. Согласование повестки дня.
11. Составление необходимых документов и подготовка материалов.

Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины Основная литература:

Караяни, А.Г.; Психология общения и переговоров в экстремальных условиях Электронный ресурс : учебное пособие / В.Л. Цветков / А.Г. Караяни. – Психология общения и переговоров в экстремальных условиях, 2018–09–01. – Москва: ЮНИТИ–ДАНА, 2015. – 247 с. – Книга находится в базовой версии ЭБС IPRbooks. – ISBN 978–5–238–01608–5

Дополнительная литература:

Смольникова, Л. В. Психология в профессиональной деятельности : курс лекций / Л.В. Смольникова ; Министерство образования и науки Российской Федерации ; Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ СИСТЕМ УПРАВЛЕНИЯ И РАДИОЭЛЕКТРОНИКИ (ТУСУР). - Томск : ТУСУР, 2016. - 203 с. : ил. - <http://biblioclub.ru/>. - Библиогр. в кн, экземпляров неограничено

Козьяков, Р. В. Психология переговоров : учебно-методический комплекс / Р.В. Козьяков. - Москва : Директ-Медиа, 2014. - 33 с. - <http://biblioclub.ru/>. - ISBN 978-5-4458-3619-3, экземпляров неограничено

Интернет-ресурсы:

<http://eLibrary.ru/> - Научная электронная библиотека

<http://www.biblioclub.ru/> - Электронная библиотечная система «Университетская библиотека онлайн»

<http://flogiston.ru> – Сайт психологического форума Флогистон

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ
по организации и проведению самостоятельной работы
по дисциплине

Психология конфликта в организации
для студентов направления подготовки
37.04.01 «Психология»
Направленность (профиль)
«Психология кадрового менеджмента»

Ставрополь

2026

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ИЗУЧЕНИЮ ТЕОРЕТИЧЕСКОГО МАТЕРИАЛА

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО РАБОТЕ С ЛИТЕРАТУРОЙ

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО НАПИСАНИЮ И ОФОРМЛЕНИЮ ДОКЛАДА

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО КОНСПЕКТИРОВАНИЮ ПЕРВОИСТОЧНИКОВ

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ К СОСТАВЛЕНИЮ ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО ГЛОССАРИЯ ИЛИ СЛОВАРЯ

ВВЕДЕНИЕ

Современные стандарты подготовки магистрантов предусматривают значительный объем внеаудиторной работы. Освоение программы курса предполагает получение как теоретических знаний по проблемам психологии менеджмента, так и формирование навыков практической работы. Поэтому самостоятельная работа в рамках курса ориентирована как на теоретический, так и на практический аспект.

Самостоятельная работа – это выполнение теоретических и практических заданий студентами по усвоению изучаемой дисциплины «Психология конфликта в организации».

Целью самостоятельной работы является закрепление и углубление знаний, полученных студентами на лекциях, подготовке к текущим практическим занятиям, промежуточным формам контроля знаний и к итоговому контролю.

Дидактические цели самостоятельных занятий:

- формирование профессиональных умений;
- формирование умений и навыков самостоятельного умственного труда;
- мотивирование регулярной целенаправленной работы по освоению специальности;
- развитие самостоятельности мышления;
- формирование убежденности, волевых черт характера, способности к самоорганизации;
- овладение технологическим учебным инструментом.

Самостоятельная работа включает те разделы курса, которые не получили достаточного освещения на лекциях по причине ограниченности лекционного времени и большого объема изучаемого материала.

Методическое обеспечение самостоятельной работы дисциплине состоит из:

- 1) Определения учебных вопросов, которые студенты должны изучить самостоятельно;
- 2) Подбора необходимой учебной литературы, обязательной для проработки и изучения;
- 3) Поиска дополнительной научной литературы, к которой студенты могут обращаться по желанию, если у них возникает интерес в данной теме;
- 4) Определения контрольных вопросы, позволяющих студентам самостоятельно проверить качество полученных знаний;
- 5) Организации консультаций преподавателя со студентами для разъяснения вопросов, вызвавших у студентов затруднения при самостоятельном освоении учебного материала.

Самостоятельная работа – это особым образом организованная деятельность, включающая в свою структуру такие компоненты, как:

- уяснение цели и поставленной учебной задачи;
- четкое и системное планирование самостоятельной работы;
- поиск необходимой учебной и научной информации;
- освоение собственной информации и ее логическая переработка;
- использование методов исследовательской, научно-исследовательской работы для решения поставленных задач;
- выработка собственной позиции по поводу полученной задачи;
- представление, обоснование и защита полученного решения;
- проведение самоанализа и самоконтроля

Виды самостоятельных работ по учебной дисциплине:

- работа с понятийным аппаратом;
- поисковая работа с различными источниками;
- составление аннотированного списка литературы по проблеме;
- проектирование фрагментов исследовательской деятельности;
- анализ научных исследований по психологической проблематике;

- подготовка докладов по теме.

Контроль знаний студентов включает формы текущего и итогового контроля. Текущий контроль осуществляется в процессе изучения курса и включает в себя оценку работы студентов на практических и лабораторных занятиях (дискуссии, заполнение и анализ таблиц, подготовка и проведение мини-исследований), а также подготовку домашнего задания.

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ИЗУЧЕНИЮ ТЕОРЕТИЧЕСКОГО МАТЕРИАЛА

Комплексное изучение предлагаемой студентам учебной дисциплины «Психология конфликта в организации». Предполагает овладение материалами лекций, учебников, программы, творческую работу студентов в ходе проведения лабораторных занятий, а также систематическое выполнение заданий для самостоятельной работы студентов.

В ходе лекций раскрываются основные вопросы в рамках, рассматриваемых тем, делаются акценты на наиболее сложные и интересные положения изучаемого материала, которые должны быть приняты студентами во внимание. Материалы лекций являются основой для подготовки студентов к лабораторным занятиям.

Работа с конспектом лекций

Просмотрите конспект сразу после занятий. Отметьте материал конспекта лекций, который вызывает затруднения для понимания. Попытайтесь найти ответы на затруднительные вопросы, используя предлагаемую литературу. Если самостоятельно не удалось разобраться в материале, сформулируйте вопросы и обратитесь на текущей консультации или на ближайшей лекции за помощью к преподавателю.

Каждую неделю отводите время для повторения пройденного материала, проверяя свои знания, умения и навыки по контрольным вопросам и тестам.

Выполнение практических занятий

На первом занятии получите у преподавателя задания по курсу, планы подготовки к практическим занятиям. Обзаведитесь всем необходимым методическим обеспечением.

Перед занятием изучите теорию вопроса, предполагаемого к исследованию, ознакомьтесь с опытом других исследователей в этом направлении, подготовьте протокол проведения работы, в который занесите:

- название работы; цель работы; ход работы.

Оформление лабораторных работ часто требует наличия справочной литературы, которую необходимо иметь при себе на занятии.

Оформление отчетов должно производиться после окончания работы непосредственно на занятии, при наличии свободного времени или дома.

Для подготовки к защите отчета следует проанализировать экспериментальные результаты, сопоставить их с известными теоретическими положениями или эмпирическими справочными данными, обобщить результаты исследований в виде лаконичных выводов по работе.

Целью лабораторных занятий является:

- закрепление методов приложения теории к решению практических задач анализа и синтеза психологического знания;
- проверка уровня понимания студентами вопросов, рассмотренных на лекциях и по учебной литературе, степени и качества усвоения материала студентами;
- обучение навыкам освоения методики эксперимента и работы с нормативно-справочной литературой;
- восполнение пробелов в пройденной теоретической части курса и оказание помощи в его усвоении.

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО РАБОТЕ С ЛИТЕРАТУРОЙ

Изучение и анализ литературных источников является обязательным видом самостоятельной работы студентов. Изучение литературы по избранной теме имеет своей

задачей проследить характер постановки и решения определенной проблемы различными авторами, аргументацию их выводов и обобщений, провести анализ и систематизировать полученный материал на основе собственного осмысления с целью выяснения современного состояния вопроса.

Проработка отобранного материала обязательно должна идти с одновременным ведением записей прочитанного и своих замечаний. Запись может иметь как форму конспекта, так и выписок, а также картотеку положений, тезисов, идей, методик, что в дальнейшем облегчит классификацию и систематизацию полученного материала. Такого рода записи являются лучшим способом накопления и первичной обработки материал, одной из обязательных форм организации умственного труда.

Планом удобно пользоваться при подготовке к устному выступлению по выбранной теме. Каждый пункт плана должен раскрывать одну из сторон избранной темы, а весь план должен охватывать ее целиком.

Тезисы предполагают сжатое изложение основных положений текста в форме утверждения или отрицания. Они являются более совершенной формой записей и представляют основу для дискуссии. К тому же их легко запомнить.

Аннотация – краткое изложение содержания – дает общее представление о работе.

Резюме кратко характеризует выводы, главные итоги произведения.

Конспект является наиболее распространенной формой ведения записей. Основную ткань конспекта составляют тезисы, дополненные доказательствами и рассуждениями. Конспект может быть текстуальным, свободным или тематическим. Текстуальный представляет собой цитатник с сохранением логики работы и структуры текста. Свободный конспект основан на изложении материала в том порядке, который более удобен автору. В этом смысле конспект представляет собрание воедино мыслей, разбросанных по всей книге. Тематический конспект может быть составлен по нескольким источникам, где за основу берется тема, интерпретируемая по-разному.

Экономия времени дает использование при записях различного рода сокращений, аббревиатуры и т.д. многие используют для регистрации исследуемых тем систему карточек. Преимущество карточек в том, что тема там излагается очень сжато, и они очень удобны в использовании, т.к. их можно разложить на столе, перегруппировать и без труда найти искомую тему.

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО НАПИСАНИЮ И ОФОРМЛЕНИЮ ДОКЛАДА

Написание доклада по дисциплине «Психология конфликта в организации» является одним из видов самостоятельной работы студентов по изучению предмета. Данный вид работы способствует повышению качества усвоения программного материала, углубленному пониманию наиболее сложных вопросов курса, расширению круга рассматриваемых проблем, овладению научными методами анализа психологических явлений.

Работая с литературными источниками, не следует ограничиваться простым пересказом содержания прочитанного. Необходимо выделить наиболее важные теоретические положения и обосновать их, раскрыть особенности различных точек зрения на один и тот же вопрос, оценить практическое и теоретическое значение результатов реферируемой работы, а также выразить собственное отношение к идеям и выводам автора, подкрепив его определенными аргументами (личным опытом, высказываниями других исследователей и пр.).

Реферируемый источник, списки использованной литературы, а также все ссылки на литературные работы должны быть оформлены по алфавиту с указанием фамилии и инициалов автора, название источника, места и года издания; для журнальных статей необходимо указать фамилию и инициалы автора, название статьи, журнала, год издания и номер.

Доклад по дисциплине «Психология конфликта в организации».
студента ... курса (фамилия, имя, отчество)

института, группы

Тема: ".....".

год выполнения.

1. Общие положения

1.1. Доклад, как вид самостоятельной работы в учебном процессе, способствует формированию навыков исследовательской работы, расширяет познавательные интересы, учит критически мыслить.

1.2. При написании доклада по заданной теме студент составляет план, подбирает основные источники.

1.3. В процессе работы с источниками систематизирует полученные сведения, делает выводы и обобщения.

1.4. К докладу по крупной теме могут привлекать несколько студентов, между которыми распределяются вопросы выступления.

2. Выбор темы доклада

2.1. Тематика доклада обычно определяется преподавателем, но в определении темы инициативу может проявить и студент.

2.2. Прежде чем выбрать тему доклада, автору необходимо выявить свой интерес, определить, над какой проблемой он хотел бы поработать, более глубоко ее изучить.

3. Этапы работы над докладом

3.1. Формулирование темы, причем она должна быть не только актуальной по своему значению, но и оригинальной, интересной по содержанию.

3.2. Подбор и изучение основных источников по теме (как правильно, при разработке доклада используется не менее 8-10 различных источников).

3.3. Составление списка использованных источников.

3.4. Обработка и систематизация информации

3.5. Разработка плана доклада.

3.6. Написание доклада.

3.7. Публичное выступление с результатами исследования.

4. Структура доклада:

- титульный лист

- оглавление (в нем последовательно излагаются названия пунктов доклада, указываются страницы, с которых начинается каждый пункт);

- введение (формулирует суть исследуемой проблемы, обосновывается выбор темы, определяются ее значимость и актуальность, указываются цель и задачи доклада, дается характеристика используемой литературы);

основная часть (каждый раздел ее, доказательно раскрывая отдельную проблему или одну из ее сторон, логически является продолжением предыдущего; в основной части могут быть представлены таблицы, графики, схемы);

- заключение (подводятся итоги или дается обобщенный вывод по теме доклада, предлагаются рекомендации);

- список использованных источников

5. Структура и содержание доклада

5.1. Введение - это вступительная часть научно-исследовательской работы. Автор должен приложить все усилия, чтобы в этом небольшом по объему разделе показать актуальность темы, раскрыть практическую значимость ее, определить цели и задачи эксперимента или его фрагмента.

5.2. Основная часть. В ней раскрывается содержание доклада.

Как правило, основная часть состоит из теоретического и практического разделов.

В теоретическом разделе раскрываются история и теория исследуемой проблемы, дается критический анализ литературы и показываются позиции автора.

В практическом разделе излагаются методы, ход, и результаты самостоятельно проведенного эксперимента или фрагмента.

□ В основной части могут быть также представлены схемы, диаграммы, таблицы, рисунки и т.д.

5.3. В заключении содержатся итоги работы, выводы, к которым пришел автор, и рекомендации. Заключение должно быть кратким, обязательным и соответствовать поставленным задачам.

5.4. Список использованных источников представляет собой перечень использованных книг, статей, фамилии авторов приводятся в алфавитном порядке, при этом все источники даются под общей нумерацией литературы. В исходных данных источника указываются фамилия и инициалы автора, название работы, место и год издания.

Приложение к докладу оформляются на отдельных листах, причем каждое должно иметь свой тематический заголовок и номер, который пишется в правом верхнем углу, например: «Приложение 1»

□ 6. Требования к оформлению доклада

6.1. Объем доклада может колебаться в пределах 5-15 печатных страниц; все приложения к работе не входят в ее объем.

6.2. Доклад должен быть выполнен грамотно, с соблюдением культуры изложения.

6.3. Обязательно должны иметься ссылки на используемую литературу.

6.4. Должна быть соблюдена последовательность написания библиографического аппарата.

7. Критерии оценки доклада

- актуальность темы исследования;
- соответствие содержания теме;
- глубина проработки материала; правильность и полнота использования источников;
- соответствие оформления доклада стандартам.

По усмотрению преподавателя доклады могут быть представлены на семинарах, научно-практических конференциях, а также использоваться как зачетные работы по пройденным темам.

Оценкой «отлично» оценивается доклад, в котором соблюдены следующие требования: полно и четко представлены основные теоретические понятия; проведен глубокий анализ по проблеме; продемонстрировано знание методологических основ изучаемой проблемы; уместно и точно использованы различные иллюстративные приемы – примеры, схемы, таблицы и т. д.; показано знание межпредметных связей; работа написана с использованием терминов современной науки, хорошим русским языком, соблюдена логическая стройность работы; соблюдены все требования к оформлению доклада.

Оценкой «хорошо» оценивается доклад, в которой: в целом раскрыта актуальность темы; в основном представлен обзор основной литературы по данной проблеме; недостаточно использованы последние публикации по данному вопросу; выводы сформулированы недостаточно полно; собственная точка зрения отсутствует или недостаточно аргументирована; в изложении преобладает описательный характер

Оценка «удовлетворительно» выставляется при условии: изложение носит исключительно описательный, компилятивный характер; библиография ограничена; изложение отличается слабой аргументацией; работа не выстроена логически; недостаточно используется научная терминология; выводы тривиальны; имеются существенные недостатки в оформлении.

Если большинство изложенных требований к докладу не соблюдено, то он не засчитывается.

Примерная тематика заданий для самостоятельной работы студентов

Примерная тематика докладов.

1. Основные психологические теории, описывающие процесс общения.
2. Проблемы общения в истории этики и философии.
3. Общение и психическое развитие ребенка.
4. Формирование личности ребенка в общении.
5. Становление общения в филогенезе и онтогенезе.
6. Межличностные ритуалы как механизм социализации
7. Механизмы общения и факторы, способствующие развитию эффективной коммуникации.
8. Причины возникновения манипуляций в межличностном общении.
9. Сценарии взаимодействия и их роль в межличностном общении.
10. Деловой этикет и общение. Влияние культурных различий на деловое общение.
11. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений.
12. Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении.
13. Влияние на агрессивность общения социального окружения и средств массовой информации.
14. Роль арттерапии в регуляции эмоций.
15. Психосоматические заболевания как следствие неотреагирования эмоций.
16. Переговоры в агрессивной среде.

Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины Основная литература:

Караяни, А.Г.; Психология общения и переговоров в экстремальных условиях
Электронный ресурс : учебное пособие / В.Л. Цветков / А.Г. Караяни. – Психология общения и переговоров в экстремальных условиях, 2018–09–01. – Москва: ЮНИТИ–ДАНА, 2015. – 247 с. – Книга находится в базовой версии ЭБС IPRbooks. – ISBN 978–5–238–01608–5

Дополнительная литература:

Смольникова, Л. В. Психология в профессиональной деятельности : курс лекций / Л.В. Смольникова ; Министерство образования и науки Российской Федерации ; Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ СИСТЕМ УПРАВЛЕНИЯ И РАДИОЭЛЕКТРОНИКИ (ТУСУР). - Томск : ТУСУР, 2016. - 203 с. : ил. - <http://biblioclub.ru/>. - Библиогр. в кн, экземпляров неограничено
Козьяков, Р. В. Психология переговоров : учебно-методический комплекс / Р.В. Козьяков. - Москва : Директ-Медиа, 2014. - 33 с. - <http://biblioclub.ru/>. - ISBN 978-5-4458-3619-3, экземпляров неограничено

Интернет-ресурсы:

<http://eLibrary.ru/> - Научная электронная библиотека
<http://www.biblioclub.ru/> - Электронная библиотечная система «Университетская библиотека онлайн»
<http://flogiston.ru> – Сайт психологического форума Флогистон