

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования «Красноярский государственный медицинский  
университет имени профессора В.Ф. Войно-Ясенецкого»  
Министерства здравоохранения Российской Федерации



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе,

д.м.н., доцент

И.А. Соловьева

«20» октября 2021 г.

## МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ

по дисциплине

### Психология управления и конфликтология

для подготовки обучающихся по направлению подготовки  
38.04.02 Менеджмент, направленность (профиль) «Управление в  
здравоохранении на основе интеллектуального анализа данных»

Красноярск

2021

## Практическое занятие №1

**Тема:** Аутогенный менеджмент, имидж руководителя (В интерактивной форме).

**Разновидность занятия:** комбинированное.

**Методы обучения:** объяснительно-иллюстративный, репродуктивный, метод проблемного изложения, частично-поисковый, исследовательский.

**Значение темы (актуальность изучаемой проблемы):** В современном российском обществе, отмеченном радикальными преобразованиями социально-экономических и политических отношений, управленческой нестабильностью и размыванием связующей идеологической основы социума, отсутствием четкого вектора государственной политики и внятного образа будущего, формируются предпосылки роста социальной напряженности, увеличения масштабов и разнообразия конфликтных ситуаций во всех социальных слоях, включая и учащуюся молодежь. В данных условиях повышается роль эффективного управления социальными конфликтами в различных сферах деятельности, включая образовательную. При этом, требуется всестороннее изучение источников возникновения и механизмов регулирования социальных конфликтов.

**Формируемые компетенции:** УК-3.1, УК-3.2, УК-5.1, УК-5.2, УК-6.1, УК-6.2.

**Место проведения и оснащение практического занятия:** Учебная аудитория №202 – видеопроектор, ноутбук, экран.

**Структура содержания темы (хронокарта практического занятия)**

п/п	Этапы практического занятия	Продолжительность (мин.)	Содержание этапа и оснащенность
1	Организация занятия	5.00	Проверка посещаемости и внешнего вида обучающихся
2	Формулировка темы и целей	30.00	Озвучивание преподавателем темы и ее актуальности, целей занятия
3	Контроль исходного уровня знаний и умений	30.00	Тестирование, индивидуальный устный или письменный опрос, фронтальный опрос
4	Раскрытие учебно-целевых вопросов по теме занятия	30.00	Изложение основных положений темы
5	Самостоятельная работа обучающихся (текущий контроль)	140.00	Выполнение практического задания
6	Итоговый контроль знаний (письменно или	30.00	Тесты по теме, ситуационные задачи

	устно)		
7	Задание на дом (на следующее занятие)	5.00	Учебно-методические разработки следующего занятия и методические разработки для внеаудиторной работы по теме
	<b>ВСЕГО</b>	<b>270</b>	

**Аннотация** (краткое содержание темы):

Менеджмент-совокупность принципов, методов управления фирмой (шире – экономикой), направленных на достижение поставленных целей на основе использования внутреннего потенциала фирмы. Аутогенность – метод психотерапии, основанный на самовнушении.

Аутогенный менеджмент – это совокупность определенных принципов и методов управления, основанных на внушении и самовнушении для максимального использования внутреннего потенциала управляемой организации, т.е. управление с использованием психотерапии.

Аутогенный менеджмент изучает влияние стресса на организм человека внутри организации и основной его задачей является борьба со стрессами. Под борьбой со стрессами подразумевается как сама борьба со стрессами, так и методы профилактики стрессов.

Менеджер — это профессионально подготовленный руководитель, обладающий широкими знаниями в области менеджмента, экономики, права, маркетинга, психологии управления, психологии и этики делового общения.

Однако по своей эффективности руководства менеджеры различаются.

В качестве важнейших факторов успеха в деятельности менеджера выделяют следующее:

1. Желание и интерес человека заниматься деятельностью менеджера.
2. Умение работать с людьми, умение общаться, взаимодействовать, убеждать, влиять на людей (коммуникативные качества).
3. Гибкость, нестандартность, оригинальность мышления, способность находить нетривиальные решения.
4. Оптимальное сочетание рискованности и ответственности в характере.
5. Способность предвидеть будущее развитие событий, Предвидеть последствия решений, интуиция.
6. Высокая профессиональная компетентность и специальная управленческая подготовка.

Изучение личностных психологических качеств, обуславливающих эффективность руководства, позволило выделить следующие необходимые качества и черты личности (Р. Стоцилл):

1. Доминантность — умение влиять на подчиненных.
2. Уверенность в себе
3. Эмоциональная уравновешенность и стрессоустойчивость (умение руководителя контролировать свои эмоциональные проявления,

саморегулировать эмоциональное состояние, осуществлять самоуправление и оптимальную эмоциональную разрядку).

4. Креативность, способность к творческому решению задач, высокий практический интеллект.

5. Стремление к достижению и предприимчивость, способность пойти на риск (разумный, а не авантюрный), готовность брать на себя ответственность в решении проблем.

6. Ответственность и надежность в выполнении заданий, честность, верность данному обещанию и гарантиям.

7. Независимость, самостоятельность в принятии решений.

8. Гибкость поведения в изменяющихся ситуациях.

9. Общительность, умение общаться, взаимодействовать с людьми.

Стресс может быть вызван факторами, связанными с работой и деятельностью организации или событиями личной жизни человека.

Организационные факторы:

Перегрузка или слишком малая рабочая нагрузка, т.е. задание, которое следует завершить за конкретный период времени. Работнику просто поручили непомерное количество заданий или необоснованный уровень выпуска продукции на данный период времени. Однако слишком малая нагрузка может вызвать точно такие же чувства.

Конфликт ролей. Конфликт ролей возникает тогда, когда к работнику предъявляют противоречивые требования.

Неопределенность ролей. Неопределенность ролей возникает тогда, когда работник не уверен в том, что от него ожидают.

Неинтересная работа. Некоторые исследования показывают, что индивидуумы, имеющие более интересную работу, проявляют меньше беспокойства и менее подвержены физическим недомоганиям, чем занимающиеся неинтересной работой.

Другие факторы. Стресс может возникнуть в результате плохих физических условий, например, отклонений в температуре помещения, плохого освещения или чрезмерного шума. Неправильные соотношения между полномочиями и ответственностью, плохие каналы обмена информацией в организации и необоснованные требования сотрудников друг к другу тоже могут вызвать стресс.

Личностные факторы.

На жизненном пути нас поджидает множество событий и потрясений, способных вызвать стресс. В большинстве своем они являются неотъемлемой частью нашей жизни, поэтому избежать их или обойти просто невозможно. Важно знать, какие события и в каких случаях вызывают стрессы,- это поможет смягчить негативные последствия.

Полученные в результате многочисленных исследований данные свидетельствуют об определенной связи между вызывающими стресс жизненными ситуациями и началом развития различных заболеваний. Они позволяют сделать вывод, что вызывающее стресс событие или явление может быть одним из многочисленных факторов нашей повседневной жизни,

способствующих возникновению различных психических отклонений и психосоматических заболеваний.

В этой связи человеку необходимы хорошие адаптационные способности, которые помогут пережить самые тяжелые жизненные ситуации, выстоять в самых жестких жизненных испытаниях. Эти адаптационные способности мы и сами можем в себе воспитать, и совершенствовать с помощью различных упражнений.

Определение понятия аутогенный менеджмент. Психологический профиль руководителя. Факторы обуславливающие возникновение стрессовых ситуаций на рабочем месте.

#### **Примерная тематика НИРС по теме**

1. Пространственная организация выступления
2. Теоретические подходы к выбору техники переговоров

#### **Основная литература**

1. Болотова, А. К. Социальные коммуникации. Психология общения : учебник и практикум для вузов / А. К. Болотова, Ю. М. Жуков, Л. А. Петровская. - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : Юрайт , 2020. - 272 с. - Текст : электронный.
2. Чернова, Г. Р. Психология общения : учебное пособие / Г. Р. Чернова, Т. В. Слотина. - Санкт-Петербург : Питер, 2021. - 240 с. - Текст : электронный.

#### **Дополнительная литература**

1. Лебедева, Л. В. Социальная психология : учеб. пособие / Л. В. Лебедева. - 2-е изд., стер. - М. : Флинта , 2019. - 230 с. - Текст : электронный.
2. Столяренко, Л. Д. Социальная психология : учебное пособие для вузов / Л. Д. Столяренко, В. Е. Столяренко. - 4-е изд., перераб. и доп. - Москва : Юрайт, 2020. - 219 с. - Текст : электронный.
3. Анцупов, А. Я. Конфликтология : учебник для вузов / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. - 7-е изд. - Санкт-Петербург : Питер, 2020. - 560 с. - Текст : электронный.
4. Гришина, Н. В. Психология конфликта / Н. В. Гришина. - 3-е изд. - Санкт-Петербург : Питер, 2021. - 576 с. - Текст : электронный.
5. Ильин, Е. П. Психология общения и межличностных отношений / Е. П. Ильин. - Санкт-Петербург : Питер, 2021. - 576 с. - Текст : электронный.

#### **Электронные ресурсы**

1. Журнал Социальная психология и общество ([http://psyjournals.ru/social\\_psy/](http://psyjournals.ru/social_psy/))
2. Видео-тренинги. Телеканал Психология 21. (<http://www.tv-stream.ru/tv/psikhologiya-21>)
3. Видео-дискуссия. Взрослые игры. Конфликты (<https://www.youtube.com/watch?v=iMqA-r8C1tM>)

## Практическое занятие №2

**Тема:** Имидж (В интерактивной форме).

**Разновидность занятия:** комбинированное.

**Методы обучения:** объяснительно-иллюстративный, репродуктивный, метод проблемного изложения, частично-поисковый, исследовательский.

**Значение темы** (актуальность изучаемой проблемы): В современном российском обществе, отмеченном радикальными преобразованиями социально-экономических и политических отношений, управленческой нестабильностью и размыванием связующей идеологической основы социума, отсутствием четкого вектора государственной политики и внятного образа будущего, формируются предпосылки роста социальной напряженности, увеличения масштабов и разнообразия конфликтных ситуаций во всех социальных слоях, включая и учащуюся молодежь. В данных условиях повышается роль эффективного управления социальными конфликтами в различных сферах деятельности, включая образовательную. При этом, требуется всестороннее изучение источников возникновения и механизмов регулирования социальных конфликтов.

**Формируемые компетенции:** УК-3.1, УК-3.2, УК-5.1, УК-5.2, УК-6.1, УК-6.2.

**Место проведения и оснащение практического занятия:** Учебная аудитория №202 – видеопроектор, ноутбук, экран.

**Структура содержания темы** (хронокарта практического занятия)

п/п	Этапы практического занятия	Продолжительность (мин.)	Содержание этапа и оснащенность
1	Организация занятия	5.00	Проверка посещаемости и внешнего вида обучающихся
2	Формулировка темы и целей	30.00	Озвучивание преподавателем темы и ее актуальности, целей занятия
3	Контроль исходного уровня знаний и умений	30.00	Тестирование, индивидуальный устный или письменный опрос, фронтальный опрос
4	Раскрытие учебно-целевых вопросов по теме занятия	30.00	Изложение основных положений темы
5	Самостоятельная работа обучающихся (текущий контроль)	140.00	Выполнение практического задания
6	Итоговый контроль знаний (письменно или устно)	30.00	Тесты по теме, ситуационные задачи

7	Задание на дом (на следующее занятие)	5.00	Учебно-методические разработки следующего занятия и методические разработки для внеаудиторной работы по теме
	<b>ВСЕГО</b>	<b>270</b>	

**Аннотация** (краткое содержание темы):

В современном мире имидж находится в ряду таких понятий, как рейтинг, репутация, известность, популярность, престиж, авторитет и др. Поэтому для лидера очень важно иметь четкое представление об имидже и способах его целенаправленного формирования.

Существует большое число определений имиджа – в психологии, социологии, политологии, менеджменте.

Термин «имидж» получил распространение во всем мире и привился практически во всех языковых культурах. Этимологическое понятие имиджа восходит к французскому *image*, что означает образ, представление, изображение. В английском *image* – это также образ, т.е. это визуальная привлекательность личности, самопрезентация, конструирование человеком своего образа для других. Исконно русское слово, несущее ту же смысловую нагрузку, что и имидж, – образ – существовало всегда. По В.И. Далю, «образ – это вид, внешность, фигура, портрет, писаное лицо...».

Имидж – (от лат., англ. – образ, вид) – целенаправленно формируемый образ какого-либо лица, явления, предмета, призванный оказать эмоционально-психологическое воздействие на кого-либо в целях популяризации, рекламы и др.

Среди понятий имиджа можно назвать следующие:

- в самом общем понимании – имидж – это относительно устойчивое представление о каком-либо объекте;

- в широком смысле – это распространенное представление о характере того или иного объекта; в более узком (применительно к пропаганде, рекламе, массовой культуре) – целенаправленно сформированный образпредставление, который с помощью ассоциаций наделяет объект (явление, личность, товар) дополнительными ценностями (социальными, политическими, социально-психологическими, эстетическими) и благодаря этому способствует более эмоциональному его восприятию. Это дает возможность использовать имидж как инструмент манипулирования массовым сознанием. (Политический словарь);

- имидж – это 1) внешний образ, создаваемый субъектом с целью вызвать определенное впечатление, мнение, отношение у других; 2) совокупность свойств, приписываемых рекламой, пропагандой, модой, предрассудками, традицией и т.д. объекту с целью вызвать определенные реакции по отношению к нему. (Социологический словарь);

- имидж – это сложившийся в массовом сознании характер стереотипа, эмоционально окрашенный образ кого-либо или чего-либо. (Психологический словарь);

- если мы говорим об имидже конкретного человека, то имидж – это общее впечатление, которое человек производит на окружающих. Это общая картина личности в глазах окружающих. Он складывается из всей совокупности черт: облика, речи, манеры поведения, умения общаться с людьми и др.;

- имидж – это облик, т.е. та форма жизнепроявления человека, благодаря которой «на люди» выставляются лучшие личностно-деловые характеристики;

- имидж – это публичное, или внешнее Я, которое достаточно часто может отличаться от внутреннего Я. Имидж блокирует рациональное познание объекта и в то же время своим внушающим воздействием создает специфическую социально-психологическую установку действия.

Между имиджем и реальным объектом существует так называемый «разрыв в достоверности», поскольку имидж «сгущает краски» образа и тем самым выполняет функцию механизма внушения. Он строится на включении эмоциональных апелляций.

Профессионально созданием имиджей лица или организации занимаются специалисты – имиджмейкеры.

Типы имиджей

Исследователи предлагают различные подходы к типологии имиджа.

Проанализировав ряд из них, мы приведем наиболее часто встречающуюся типологию.

В личном имидже выделяют самоимидж, воспринимаемый имидж и требуемый имидж, складывающиеся из сочетания ряда внешних и внутренних факторов.

Самоимидж – отражает взгляд со стороны своего Я. Он вытекает из прошлого опыта и отражает нынешнее состояние самоуважения.

Воспринимаемый имидж – отражает взгляд со стороны других людей.

Он может существенно отличаться от предыдущего. Мы часто не знаем, как реально к нам относятся, как о нас отзываются.

Требуемый имидж – формируется со стороны реалий. Так, большой ряд профессий требует определенных имиджевых характеристик.

Также выделяют следующие виды имиджа:

1. Зеркальный – это имидж, свойственный представлению человека о себе. Он как бы смотрит в зеркало и рассуждает, каков же он? Обычно этот вариант имиджа оказывается более привлекательным, ибо психологически человек всегда выдвигает на первое место позитив. Минус зеркального имиджа – минимальный учет мнения со стороны.

2. Текущий – характерен для оценки со стороны.

3. Желаемый – отражает то, к чему человек стремится.

4. Корпоративный – имидж организации в целом.

5. Множественный – образуется при наличии ряда независимых структур.

Имидж должен носить целостный согласованный характер. По одной его черте можно вызвать в массовом сознании людей другие его характеристики.

### **Примерная тематика НИРС по теме**

1. Конфликт в организациях
2. Отрицательные эмоции в работе менеджера

### **Основная литература**

1. Болотова, А. К. Социальные коммуникации. Психология общения : учебник и практикум для вузов / А. К. Болотова, Ю. М. Жуков, Л. А. Петровская. - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : Юрайт , 2020. - 272 с. - Текст : электронный.
2. Чернова, Г. Р. Психология общения : учебное пособие / Г. Р. Чернова, Т. В. Слотина. - Санкт-Петербург : Питер, 2021. - 240 с. - Текст : электронный.

### **Дополнительная литература**

1. Лебедева, Л. В. Социальная психология : учеб. пособие / Л. В. Лебедева. - 2-е изд., стер. - М. : Флинта , 2019. - 230 с. - Текст : электронный.
2. Столяренко, Л. Д. Социальная психология : учебное пособие для вузов / Л. Д. Столяренко, В. Е. Столяренко. - 4-е изд., перераб. и доп. - Москва : Юрайт, 2020. - 219 с. - Текст : электронный.
3. Анцупов, А. Я. Конфликтология : учебник для вузов / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. - 7-е изд. - Санкт-Петербург : Питер, 2020. - 560 с. - Текст : электронный.
4. Гришина, Н. В. Психология конфликта / Н. В. Гришина. - 3-е изд. - Санкт-Петербург : Питер, 2021. - 576 с. - Текст : электронный.
5. Ильин, Е. П. Психология общения и межличностных отношений / Е. П. Ильин. - Санкт-Петербург : Питер, 2021. - 576 с. - Текст : электронный.

### **Электронные ресурсы**

1. Журнал Социальная психология и общество ([http://psyjournals.ru/social\\_psy/](http://psyjournals.ru/social_psy/))
2. Видео-тренинги. Телеканал Психология 21. (<http://www.tv-stream.ru/tv/psikhologiya-21>)
3. Видео-дискуссия. Взрослые игры. Конфликты (<https://www.youtube.com/watch?v=iMqA-r8C1tM>)

### Практическое занятие №3

**Тема:** Психология управления поведением других людей.

**Разновидность занятия:** комбинированное.

**Методы обучения:** объяснительно-иллюстративный, репродуктивный, метод проблемного изложения, частично-поисковый, исследовательский.

**Значение темы** (актуальность изучаемой проблемы): В современном российском обществе, отмеченном радикальными преобразованиями социально-экономических и политических отношений, управленческой нестабильностью и размыванием связующей идеологической основы социума, отсутствием четкого вектора государственной политики и внятного образа будущего, формируются предпосылки роста социальной напряженности, увеличения масштабов и разнообразия конфликтных ситуаций во всех социальных слоях, включая и учащуюся молодежь. В данных условиях повышается роль эффективного управления социальными конфликтами в различных сферах деятельности, включая образовательную. При этом, требуется всестороннее изучение источников возникновения и механизмов регулирования социальных конфликтов.

**Формируемые компетенции:** УК-3.1, УК-3.2, УК-5.1, УК-5.2, УК-6.1, УК-6.2.

**Место проведения и оснащение практического занятия:** Учебная аудитория №202 – видеопроектор, ноутбук, экран.

**Структура содержания темы** (хронокарта практического занятия)

п/п	Этапы практического занятия	Продолжительность (мин.)	Содержание этапа и оснащенность
1	Организация занятия	5.00	Проверка посещаемости и внешнего вида обучающихся
2	Формулировка темы и целей	30.00	Озвучивание преподавателем темы и ее актуальности, целей занятия
3	Контроль исходного уровня знаний и умений	30.00	Тестирование, индивидуальный устный или письменный опрос, фронтальный опрос
4	Раскрытие учебно-целевых вопросов по теме занятия	30.00	Изложение основных положений темы
5	Самостоятельная работа обучающихся (текущий контроль)	140.00	Выполнение практического задания
6	Итоговый контроль знаний (письменно или устно)	30.00	Тесты по теме, ситуационные задачи

7	Задание на дом (на следующее занятие)	5.00	Учебно-методические разработки следующего занятия и методические разработки для внеаудиторной работы по теме
	ВСЕГО	270	

**Аннотация** (краткое содержание темы):

В психологии под манипуляцией понимается процесс социально-психологического воздействия на человека с целью оказать влияние на его поведение или изменить его мироощущение.

Это влияние обычно скрытое. Человек, как правило, не понимает, что выполняет какие-то действия не по своей воле, а по воле манипулятора. Так, например, мы ежедневно оказываемся под влиянием общественных стандартов, рекламы, политической пропаганды и агитации, критики. Под их воздействием большинство людей принимает соответствующие решения и ведет себя так, как это нужно манипуляторам.

Жертва манипуляции не подозревает о том, что на нее оказывается влияние. Она совершает действия помимо собственной воли и желания. Целью манипулятора всегда является получение нужного результата.

Однако не всегда эти цели плохие или корыстные. Например, с помощью гипноза психологи помогают людям справиться с тяжелыми психологическими состояниями. Родители воздействуют на ребенка в воспитательных целях, учитель применяет манипуляции в отношении учеников, чтобы они выучили уроки.

Искусство управления людьми поможет не только достичь своих целей, но и избежать конфликтов, распознать уловки манипуляторов и защититься от них. Где же обучиться этому навыку? Есть 2 способа:

- тренинги;
- книги.

В интернете можно найти огромное количество тренингов, которые обещают обучить искусству управления людьми и способам защиты от манипуляций. Такие тренинги, естественно, не бесплатные. Зато они дадут вам уникальные знания и методики, которыми не обладают другие тренеры. И торопитесь! Ведь осталось последнее место (или запись закрывается через 2 дня, или скидка 40 % действует до завтра)!

Чаще всего именно такая манипуляция используется в рекламе тренинга, который призван научить вас защищаться от манипуляций. Как это действует – пользователю расписывается уникальная ценность знаний, которые он получит на курсе, а затем его ограничивают во времени на обдумывание и принятие решения. Вы уже заинтересовались и, конечно же, не хотите упустить последнее место или день, или скидку.

Как итог, вы совершаете покупку. Манипулятор своего добился. А вот получите ли вы заветный и обещанный результат – не факт!

Информация по управлению людьми содержится и в специальных книгах. Некоторые книги можно читать бесплатно онлайн. Другие придется поискать на полках в магазине или библиотеке. Вот примеры таких книг:

- Зигмунд Фрейд “Анализ человеческого Я и психология масс”;
- В. В. Шлахтер, С. Ю. Хольнов “Искусство доминировать”;
- В. П. “Искусство управлять людьми”;
- Хенрик Фексеус “Как читать мысли других людей и управлять ими”;
- Р. В. Левин “Механизмы манипуляции. Защита от чужого влияния”.

А достаточно ли только теоретических знаний, чтобы успешно применять их на практике и психологически воздействовать на окружающих? Или манипулятор все-таки должен сам обладать определенным набором качеств?

#### Характеристика манипулятора

Среди публичных личностей манипуляторами в той или иной степени являются политики, общественные деятели, известные блогеры, “звезды” эстрады. Каждый из них преследует свои цели (добиться победы на выборах, собрать полный зал и т. п.).

Многие добиваются успеха, именно оказывая воздействие на окружающих. Все манипуляторы обладают следующими качествами.

Умеет убеждать. Манипулятор твердо уверен в своей позиции и легко может убедить других людей. Либо, заведомо обманывая “жертву”, он применит все свое актерское мастерство и опять же убедит ее в своей правоте. Если хотите стать лидером – развивайте в себе дар убеждения.

Харизматичен. Это умение создать вокруг себя положительную атмосферу, расположить людей к себе, правильно вести беседу и в итоге получить желаемое. Замечательно, если вы от рождения харизматичный человек. Если же нет, не расстраивайтесь. Мы уже подготовили для вас статью, как развить харизму.

Красноречив. Большинство известных ораторов – манипуляторы. Посмотрите их выступления и обратите внимание, как они обращаются к публике, как ведут себя на сцене, как построено само выступление. Так или иначе каждый оратор стремится “продать себя”, свой товар или услугу, используя различные психологические приемы.

Хорошо разбирается в психологии людей. Манипулятор, в первую очередь, оценивает потенциальную жертву с психологической стороны. Изучает ее сильные и слабые стороны, оценивает эмоциональное состояние. Нащупав слабое место, он будет бить именно туда, чтобы добиться нужного результата. При этом манипулятор не рискнет связываться с сильным, самодостаточным, гармоничным и психологически устойчивым человеком.

#### Методы психологического воздействия

Существует большое количество методов воздействия на сознание человека. Их все можно объединить в 3 группы.

- Внушение.
- Влияние на эмоции и точки воздействия.
- Техники интеллектуального воздействия.

### **Примерная тематика НИРС по теме**

1. Личностные особенности преуспевающего менеджера
2. Предпосылки жизненного успеха

### **Основная литература**

1. Болотова, А. К. Социальные коммуникации. Психология общения : учебник и практикум для вузов / А. К. Болотова, Ю. М. Жуков, Л. А. Петровская. - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : Юрайт , 2020. - 272 с. - Текст : электронный.
2. Чернова, Г. Р. Психология общения : учебное пособие / Г. Р. Чернова, Т. В. Слотина. - Санкт-Петербург : Питер, 2021. - 240 с. - Текст : электронный.

### **Дополнительная литература**

1. Лебедева, Л. В. Социальная психология : учеб. пособие / Л. В. Лебедева. - 2-е изд., стер. - М. : Флинта , 2019. - 230 с. - Текст : электронный.
2. Столяренко, Л. Д. Социальная психология : учебное пособие для вузов / Л. Д. Столяренко, В. Е. Столяренко. - 4-е изд., перераб. и доп. - Москва : Юрайт, 2020. - 219 с. - Текст : электронный.
3. Анцупов, А. Я. Конфликтология : учебник для вузов / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. - 7-е изд. - Санкт-Петербург : Питер, 2020. - 560 с. - Текст : электронный.
4. Гришина, Н. В. Психология конфликта / Н. В. Гришина. - 3-е изд. - Санкт-Петербург : Питер, 2021. - 576 с. - Текст : электронный.
5. Ильин, Е. П. Психология общения и межличностных отношений / Е. П. Ильин. - Санкт-Петербург : Питер, 2021. - 576 с. - Текст : электронный.

### **Электронные ресурсы**

1. Журнал Социальная психология и общество ([http://psyjournals.ru/social\\_psy/](http://psyjournals.ru/social_psy/))
2. Видео-тренинги. Телеканал Психология 21. (<http://www.tv-stream.ru/tv/psikhologiya-21>)
3. Видео-дискуссия. Взрослые игры. Конфликты (<https://www.youtube.com/watch?v=iMqA-r8C1tM>)

## Практическое занятие №4

**Тема:** Психология делового общения (В интерактивной форме).

**Разновидность занятия:** комбинированное.

**Методы обучения:** объяснительно-иллюстративный, репродуктивный, метод проблемного изложения, частично-поисковый, исследовательский.

**Значение темы** (актуальность изучаемой проблемы): В современном российском обществе, отмеченном радикальными преобразованиями социально-экономических и политических отношений, управленческой нестабильностью и размыванием связующей идеологической основы социума, отсутствием четкого вектора государственной политики и внятного образа будущего, формируются предпосылки роста социальной напряженности, увеличения масштабов и разнообразия конфликтных ситуаций во всех социальных слоях, включая и учащуюся молодежь. В данных условиях повышается роль эффективного управления социальными конфликтами в различных сферах деятельности, включая образовательную. При этом, требуется всестороннее изучение источников возникновения и механизмов регулирования социальных конфликтов.

**Формируемые компетенции:** УК-3.1, УК-3.2, УК-5.1, УК-5.2, УК-6.1, УК-6.2.

**Место проведения и оснащение практического занятия:** Учебная аудитория №202 – видеопроектор, ноутбук, экран.

**Структура содержания темы** (хронокарта практического занятия)

п/п	Этапы практического занятия	Продолжительность (мин.)	Содержание этапа и оснащенность
1	Организация занятия	5.00	Проверка посещаемости и внешнего вида обучающихся
2	Формулировка темы и целей	30.00	Озвучивание преподавателем темы и ее актуальности, целей занятия
3	Контроль исходного уровня знаний и умений	30.00	Тестирование, индивидуальный устный или письменный опрос, фронтальный опрос
4	Раскрытие учебно-целевых вопросов по теме занятия	30.00	Изложение основных положений темы
5	Самостоятельная работа обучающихся (текущий контроль)	140.00	Выполнение практического задания
6	Итоговый контроль знаний (письменно или устно)	30.00	Тесты по теме, ситуационные задачи

7	Задание на дом (на следующее занятие)	5.00	Учебно-методические разработки следующего занятия и методические разработки для внеаудиторной работы по теме
	<b>ВСЕГО</b>	<b>270</b>	

**Аннотация** (краткое содержание темы):

Деловое общение направлено на получение коммерческого результата или личностной выгоды. Для успешного достижения этих целей существует психология делового общения. Она как наука созрела уже давно: написан не один десяток учебников, постоянно проводятся тренинги и вебинары. Однако порой достаточно прочесть несколько статей, чтоб эффективно применять психологические приемы в действительности.

**Психология делового общения**

Деловое общение в психологии – коммуникация, целью которой является решение определенной задачи. Таким образом, главной особенностью делового взаимодействия является обязательное соблюдение этикета. Всё потому, что деловое общение не ставит общение как самоцель, это скорее способ для достижения цели. Например, Вы не можете фамильярничать, обязаны относиться к собеседнику уважительно, всегда на «Вы». Такие тонкости являются залогом успешной сделки.

**Принципы делового общения** включают в себя:

- равенство участников;
- признание других точек зрения;
- обмен опытом;

Связь социальной психологии и делового общения очень тесна. Объектом изучения социальной психологии является человеческое общество, иными словами – коллектив. Практически на любой работе, будь Вы начальником или подчиненным, Вам придется взаимодействовать с коллективом. Самое главное в этом – эффективно влиться в него.

**Существуют 3 основных формы делового общения:**

- Начальника с подчиненными.
- Равное с коллегами.
- Подчиненного с начальником.

Деловое общение как социально психологическая проблема очень остро встает в контексте социальной психологии. Важным аспектом в работе любого коллектива являются межличностные отношения. Взаимоотношения в коллективах сложны и многообразны. Каждый член коллектива сам по себе – личность, у которой есть свои цели и потребности. Очень часто для эффективного сотрудничества необходимо жертвовать личными целями, а самое главное – сотрудничать с людьми, обладающими разными психотипами. Даже начальству порой приходится подстраиваться под своих подчиненных.

Психология делового общения разделяет собеседников на 4 типа: доминантный, мобильный, ригидный, интровертный. Психолингвистика в

области деловых отношений обязывает найти и применить подход к каждому из них.

В бизнесе как нигде важна логика, умение грамотно и последовательно изложить мысль, выделив самое главное. Логические и психологические особенности деловых коммуникаций – это знания о психических особенностях оппонента и успешное применение их на практике. Логично выстроенная речь позволяет создать благоприятный психологический климат переговоров и оставит деловым партнерам наилучшие впечатления.

Психология и приемы делового общения

Психология общения включает в себя вербальные и невербальные приемы. Они помогают установить контакт, расположить собеседника к себе. Начнем с перечисления простых вербальных хитростей:

Обращайтесь к собеседнику по имени-отчеству.

Демонстрируйте искренний интерес к тому, что Вам говорят.

Будьте кратки: постарайтесь уложить Ваше предложение или отчет в 10 минут. Доказано, что первые 10 минут активного слушания – самые запоминающиеся.

Время от времени делайте паузы, дайте оппоненту вникнуть в Ваши слова. Задавайте наводящие вопросы, интересуйтесь мнением собеседника. Это подчеркнет его авторитет.

Не пренебрегайте комплиментами.

Следуйте таким принципам невербального общения:

при прямом контакте сдерживайте жестикуляцию;

следите за Вашим выражением лица;

смотрите собеседнику в глаза;

если это уместно – улыбайтесь;

контролируйте свои эмоции.

Помимо честных психологических приемов, которые созданы для улучшения отношений между партнерами, психология общения содержит ряд манипуляций, которые не вызовут у собеседника ничего, кроме раздражения. Психологические манипуляции в деловом общении вызывают к чувствам оппонента: давление на жалость, использование возраста или социального положения как аргумента, увод разговора в сторону и т. д. Примеры:

– Доживёшь до моих лет – поймешь.

– Вы, как человек образованный, понимаете, что...

Использование таких методов противоречит принципу равенства, а потому совершенно недопустимо.

Психология управления и делового общения

Одна из основных задач, которая ставит перед собой психология делового общения как наука – поиск способов эффективного управления коллективом. У начальника, который владеет методами социальной психологии в деловом общении, подчиненные работают слаженно и эффективно.

Три базовых принципа работы с подчиненными:

Не дайте подчиненным увидеть себя в гневе или замешательстве, сохраняйте спокойствие и равновесие в любой ситуации.

Помните, что каждый Ваш сотрудник – личность. Ни в коем случае не относитесь к ним пренебрежительно.

Не нарушайте дисциплину. Хороший начальник не будет опаздывать на работу, курить у себя в кабинете и т. п. Своим поведением Вы даете пример подчиненным.

Пользуясь простыми методами делового общения, Вы можете значительно расположить к себе коллег или бизнес-партнеров. Главное держать себя в руках и не путать рабочее общение с повседневным.

#### **Примерная тематика НИРС по теме**

1. Психологические теории социально-психологического воздействия
2. Принятие решения в структуре управленческой деятельности

#### **Основная литература**

1. Болотова, А. К. Социальные коммуникации. Психология общения : учебник и практикум для вузов / А. К. Болотова, Ю. М. Жуков, Л. А. Петровская. - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : Юрайт , 2020. - 272 с. - Текст : электронный.
2. Чернова, Г. Р. Психология общения : учебное пособие / Г. Р. Чернова, Т. В. Слотина. - Санкт-Петербург : Питер, 2021. - 240 с. - Текст : электронный.

#### **Дополнительная литература**

1. Лебедева, Л. В. Социальная психология : учеб. пособие / Л. В. Лебедева. - 2-е изд., стер. - М. : Флинта , 2019. - 230 с. - Текст : электронный.
2. Столяренко, Л. Д. Социальная психология : учебное пособие для вузов / Л. Д. Столяренко, В. Е. Столяренко. - 4-е изд., перераб. и доп. - Москва : Юрайт, 2020. - 219 с. - Текст : электронный.
3. Анцупов, А. Я. Конфликтология : учебник для вузов / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. - 7-е изд. - Санкт-Петербург : Питер, 2020. - 560 с. - Текст : электронный.
4. Гришина, Н. В. Психология конфликта / Н. В. Гришина. - 3-е изд. - Санкт-Петербург : Питер, 2021. - 576 с. - Текст : электронный.
5. Ильин, Е. П. Психология общения и межличностных отношений / Е. П. Ильин. - Санкт-Петербург : Питер, 2021. - 576 с. - Текст : электронный.

#### **Электронные ресурсы**

1. Журнал Социальная психология и общество  
([http://psyjournals.ru/social\\_psy/](http://psyjournals.ru/social_psy/))
2. Видео-тренинги. Телеканал Психология 21. (<http://www.tv-stream.ru/tv/psikhologiya-21>)
3. Видео-дискуссия. Взрослые игры. Конфликты  
(<https://www.youtube.com/watch?v=iMqA-r8C1tM>)

## Практическое занятие №5

**Тема:** Психология работы в организации.

**Разновидность занятия:** комбинированное.

**Методы обучения:** объяснительно-иллюстративный, репродуктивный, метод проблемного изложения, частично-поисковый, исследовательский.

**Значение темы** (актуальность изучаемой проблемы): В современном российском обществе, отмеченном радикальными преобразованиями социально-экономических и политических отношений, управленческой нестабильностью и размыванием связующей идеологической основы социума, отсутствием четкого вектора государственной политики и внятного образа будущего, формируются предпосылки роста социальной напряженности, увеличения масштабов и разнообразия конфликтных ситуаций во всех социальных слоях, включая и учащуюся молодежь. В данных условиях повышается роль эффективного управления социальными конфликтами в различных сферах деятельности, включая образовательную. При этом, требуется всестороннее изучение источников возникновения и механизмов регулирования социальных конфликтов.

**Формируемые компетенции:** УК-3.1, УК-3.2, УК-5.1, УК-5.2, УК-6.1, УК-6.2.

**Место проведения и оснащение практического занятия:** Учебная аудитория №202 – видеопроектор, ноутбук, экран.

**Структура содержания темы** (хронокарта практического занятия)

п/п	Этапы практического занятия	Продолжительность (мин.)	Содержание этапа и оснащенность
1	Организация занятия	5.00	Проверка посещаемости и внешнего вида обучающихся
2	Формулировка темы и целей	30.00	Озвучивание преподавателем темы и ее актуальности, целей занятия
3	Контроль исходного уровня знаний и умений	30.00	Тестирование, индивидуальный устный или письменный опрос, фронтальный опрос
4	Раскрытие учебно-целевых вопросов по теме занятия	30.00	Изложение основных положений темы
5	Самостоятельная работа обучающихся (текущий контроль)	140.00	Выполнение практического задания
6	Итоговый контроль знаний (письменно или устно)	30.00	Тесты по теме, ситуационные задачи

7	Задание на дом (на следующее занятие)	5.00	Учебно-методические разработки следующего занятия и методические разработки для внеаудиторной работы по теме
	ВСЕГО	270	

**Аннотация** (краткое содержание темы):

В задачи любого руководителя предприятия входит не только постоянное повышение уровня эффективности деятельности компании, но и всяческая поддержка рабочего персонала и создание благоприятных условий для его труда. Любой работник – это отдельная личность, имеющая свою мотивацию и взгляды на мир. Чтобы каждая кадровая единица стремилась работать на благо предприятия, руководящий состав должен быть знаком с таким понятием, как психология управления персоналом.

Суть психологии работы с сотрудниками

Психология управления персоналом Самое лучшее доказательство того, что руководитель предприятия отлично справляется с возложенными на него обязанностями – это наличие у каждого работника позитивного отношения к своей работе и желания являться на службу ежедневно с целью трудиться на благо организации. Достичь этого можно посредством стимулирования рабочего процесса. Это значит, что руководство компании должно научиться формировать мотивы в профессиональной деятельности сотрудников. Это определяется некоторыми факторами:

- комфортные условия для работы }
- наличие перспектив в карьере работника }
- хорошие взаимоотношения в коллективе }
- приемлемая заработная плата }
- возможности развития – как профессионального, так и личностного.

Чтобы провести анализ и диагностику потребностей в каждом из перечисленных пунктов, необходимо знать психологию мотивации сотрудников. Кроме этого, для проверки существующего уровня мотивов профессиональной деятельности специалисты предлагают воспользоваться тестовыми методиками и опросниками.

Психология управления персоналом дает руководству компании возможность наглядно увидеть то, какой должна быть мотивация рабочего коллектива предприятия.

В первую очередь нужно запомнить, что каждый работник имеет свои потребности. Кто-то работает для обеспечения финансового положения своей семьи, кто-то приходит на работу для карьерного роста, а кто-то просто любит размеренный образ жизни и трудовая деятельность является для него обычным делом.

Взаимодействие между всеми перечисленными потребностями людей и мотивами их поведения в рабочем коллективе анализировал знаменитый психолог по имени Абрахам Маслоу. Он смог провести необходимые

исследования и создал целую иерархию нужд человека, разделенную на пять основных уровней.

#### Пирамида Маслоу

Первый и самый основной уровень в пирамиде Маслоу состоит из обычных физических потребностей человека, к которым относятся голод, жажда, нужда в одежде и прочее. На втором уровне располагаются потребности в защите от различных неблагоприятных факторов и уверенность в будущем. Второй уровень пирамиды выражается в основном в том, что человек стремится иметь хорошее здоровье и не испытывать материального недостатка.

Третий уровень пирамиды Маслоу включает в себя нужды социального характера. Любой человек хочет быть признанным и причастным к общности или отдельному социальному слою населения. Он требует создания условий, в которых будет необходим людям, иметь привязанность к чему-либо и ощущать поддержку со стороны окружающих.

На четвертом уровне стоит потребность в уважении. Она проявляется в стремлении человека к похвалам за все, чего он смог добиться в жизни или на работе. На последнем уровне находится потребность самовыражения, и она включает в себя стремление совершенствовать свои знания и самореализовать внутренний потенциал, творческие способности и прочее. Эти потребности появляются, когда все более низшие полностью удовлетворены. Иными словами, человек не испытывает жажды творчества, если ему не хватает на еду или, например, он мерзнет в обуви не по сезону.

Перечисленные потребности человека – основа, от которой зависит вся психология в управлении персоналом. Поэтому возникает вопрос о том, как применить данные механизмы в мотивации персонала организации. Отвечать за это должен специалист, который чаще всего занимает пост менеджера по работе с коллективом. В перечень его обязанностей включается проведение тестирования кадровых ресурсов организации и выполнение анализа их нужд. Далее, после обобщения полученной информации, менеджер обязан разработать концепции, гарантирующие воплощение моделей мотивации для сотрудников в жизнь предприятия.

#### Способы повышения мотивации трудящихся

На практике при помощи психологических программ управления рабочим коллективом можно применить следующие подходы, обеспечивающие повышение мотивации работников к трудовой деятельности.

#### Организационный

Организационный подход состоит из обеспечения взаимодействия работников на основе трех компонентов: обучение, мотивация материального и нематериального характера. Самое главное при использовании организационного подхода – обеспечение совпадения характеристик поведения сотрудников со взглядом руководящего состава на рабочий процесс и культуру отношений в коллективе.

#### Личностно-деятельностный

В основу личностно-деятельностного подхода к повышению мотивации кадров предприятия закладывается технология, способствующая развитию потенциала, которая называется коучинг. Данная технология разработана с целью диагностирования стиля мотивирования не трудящихся, а руководства организации и обеспечения развития его самомотивирования. Это объясняется тем, что чем реалистичнее и грамотнее руководство разбирается в вопросе касательно мотивации своих подчиненных, тем легче ему будет выбрать модель дальнейшего взаимодействия с рабочим коллективом и быстро сменить вариант, если он окажется неработоспособным.

#### Потребностно-материальный

В случае с выбором потребностно-материального подхода большое внимание уделяется стимулированию работы сотрудников при помощи материальных ценностей. Однако следует запомнить, что данный способ может быть эффективным только один раз, так как люди очень быстро привыкают к вознаграждению и без стабильного повышения оплаты теряют интерес к работе. Ввиду этого стоит ввести систему «кнута и пряника», которая обеспечит строгую дисциплину в коллективе.

#### Личностно-ориентированный

Личностно-ориентированный подход является одним из социально-психологических аспектов управления сотрудниками и включает в себя предварительное диагностирование типа работников, которые трудятся на благо компании. В основном специалисты выделяют несколько категорий сотрудников в зависимости от их потребностей. Например, некоторые трудящиеся обладают стремлением к власти, а некоторые хотят денег, признания или стабильности. Определяя преобладающий слой людей, работающих на предприятии, можно более точно разработать необходимый подход, который будет стимулировать их мотивацию к труду.

#### **Примерная тематика НИРС по теме**

1. Конфликтное общение

#### **Основная литература**

1. Болотова, А. К. Социальные коммуникации. Психология общения : учебник и практикум для вузов / А. К. Болотова, Ю. М. Жуков, Л. А. Петровская. - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : Юрайт , 2020. - 272 с. - Текст : электронный.
2. Чернова, Г. Р. Психология общения : учебное пособие / Г. Р. Чернова, Т. В. Слотина. - Санкт-Петербург : Питер, 2021. - 240 с. - Текст : электронный.

#### **Дополнительная литература**

1. Лебедева, Л. В. Социальная психология : учеб. пособие / Л. В. Лебедева. - 2-е изд., стер. - М. : Флинта , 2019. - 230 с. - Текст : электронный.
2. Столяренко, Л. Д. Социальная психология : учебное пособие для вузов / Л. Д. Столяренко, В. Е. Столяренко. - 4-е изд., перераб. и доп. - Москва : Юрайт, 2020. - 219 с. - Текст : электронный.

3. Анцупов, А. Я. Конфликтология : учебник для вузов / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. - 7-е изд. - Санкт-Петербург : Питер, 2020. - 560 с. - Текст : электронный.
4. Гришина, Н. В. Психология конфликта / Н. В. Гришина. - 3-е изд. - Санкт-Петербург : Питер, 2021. - 576 с. - Текст : электронный.
5. Ильин, Е. П. Психология общения и межличностных отношений / Е. П. Ильин. - Санкт-Петербург : Питер, 2021. - 576 с. - Текст : электронный.

#### **Электронные ресурсы**

1. Журнал Социальная психология и общество  
([http://psyjournals.ru/social\\_psy/](http://psyjournals.ru/social_psy/))
2. Видео-тренинги. Телеканал Психология 21. (<http://www.tv-stream.ru/tv/psikhologiya-21>)
3. Видео-дискуссия. Взрослые игры. Конфликты  
(<https://www.youtube.com/watch?v=iMqA-r8C1tM>)

## Практическое занятие №6

**Тема:** Конфликтное общение.

**Разновидность занятия:** комбинированное.

**Методы обучения:** объяснительно-иллюстративный, репродуктивный, метод проблемного изложения, частично-поисковый, исследовательский.

**Значение темы** (актуальность изучаемой проблемы): В современном российском обществе, отмеченном радикальными преобразованиями социально-экономических и политических отношений, управленческой нестабильностью и размыванием связующей идеологической основы социума, отсутствием четкого вектора государственной политики и внятного образа будущего, формируются предпосылки роста социальной напряженности, увеличения масштабов и разнообразия конфликтных ситуаций во всех социальных слоях, включая и учащуюся молодежь. В данных условиях повышается роль эффективного управления социальными конфликтами в различных сферах деятельности, включая образовательную. При этом, требуется всестороннее изучение источников возникновения и механизмов регулирования социальных конфликтов.

**Формируемые компетенции:** УК-3.1, УК-3.2, УК-5.1, УК-5.2, УК-6.1, УК-6.2.

**Место проведения и оснащение практического занятия:** Учебная аудитория №202 – видеопроектор, ноутбук, экран.

**Структура содержания темы (хронокарта практического занятия)**

п/п	Этапы практического занятия	Продолжительность (мин.)	Содержание этапа и оснащенность
1	Организация занятия	5.00	Проверка посещаемости и внешнего вида обучающихся
2	Формулировка темы и целей	20.00	Озвучивание преподавателем темы и ее актуальности, целей занятия
3	Контроль исходного уровня знаний и умений	20.00	Тестирование, индивидуальный устный или письменный опрос, фронтальный опрос
4	Раскрытие учебно-целевых вопросов по теме занятия	20.00	Изложение основных положений темы
5	Самостоятельная работа обучающихся (текущий контроль)	90.00	Выполнение практического задания
6	Итоговый контроль знаний (письменно или устно)	20.00	Тесты по теме, ситуационные задачи

7	Задание на дом (на следующее занятие)	5.00	Учебно-методические разработки следующего занятия и методические разработки для внеаудиторной работы по теме
	ВСЕГО	180	

**Аннотация** (краткое содержание темы):

Конфликт – это трудноразрешимая ситуация, которая может возникнуть в силу сложившейся дисгармонии межличностных отношений между людьми в обществе или группе, а также в результате нарушения равновесия между существующими в них структурами.

Стороны конфликта – это его участники

Конфликтная ситуация – столкновение сторон, участвующих в конфликте.

Конфликтогены – слова, действия, способствующие возникновению и развитию конфликта.

Инцидент – стечение обстоятельств, являющихся поводом для возникновения конфликта

Конфликтная ситуация + инцидент = конфликт

Предмет конфликта – то, по поводу чего возник конфликт.

Мотивы конфликта – внутренние побудительные силы, провоцирующие участие в конфликте.

Позиции конфликтующих сторон – то, о чём они заявили друг другу в процессе конфликта.

Причины возникновения конфликтов:

1. Наличие противоречий между интересами, ценностями, целями, мотивами и ролями членов общества или группы

2. Присутствие противоборства между различными людьми

3. Разрыв отношений между определёнными группами

4. Появление и устойчивое доминирование негативных эмоций и чувств

Динамика конфликта:

При появлении конфликтной ситуации фиксируется возникновение противоречий между членами группы

Конфликтное взаимодействие вызывает острое противоборство сторон

Разрешение конфликта приводит к снятию противоречий конфликтующих людей

На послеконфликтной стадии происходит разрядка напряжённости

Типы конфликтов:

1. Внутриличностный – неудовлетворённость человека обстоятельствами своей жизни

2. Межличностный конфликт – возникает между людьми из-за несовместимости их взглядов, интересов

3. Межгрупповой конфликт – столкновение интересов различных групп

4. Конфликт между группой и личностью противоречие между ожиданиями отдельной личности и группы

Горизонтальный конфликт – принимают участие сотрудники равного статуса, т.е. подчинённые друг другу

Вертикальные конфликты – охватывают сотрудников, находящихся в соподчинённом отношении

Непродуктивные конфликты – это конфликты, при которых разрушаются межличностные связи, резко снижается эффективность работы, а решение проблемы становится невозможным.

Конструктивные конфликты – не выходят за рамки деловых отношений и предполагают пять стратегий поведения:

Соперничество – открытая борьба за свои интересы. Данная стратегия используется, когда человек обладает сильной властью и волей и достаточным авторитетом. Соперничество редко приносит долгосрочные результаты

Сотрудничество – это поиск решения, удовлетворяющего интересы двух сторон.

Компромисс – урегулирование разногласий через взаимные уступки.

Избегание – стремление выйти из конфликта, не решая его, настаивая на своём, но и не уступая своих позиций..

Приспособление – тенденция к сглаживанию противоречий, поступаясь своими интересами.

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:

1. Поступательное

2. Взрывное

3. Бурное

Преодоление готовности к конфликту:

1. Объективность

2. Доброжелательность

3. Самообладание

4. 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.

**Примерная тематика НИРС по теме**

1. Самоактуализационный потенциал менеджера

**Основная литература**

1. Болотова, А. К. Социальные коммуникации. Психология общения : учебник и практикум для вузов / А. К. Болотова, Ю. М. Жуков, Л. А. Петровская. - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : Юрайт , 2020. - 272 с. - Текст : электронный.
2. Чернова, Г. Р. Психология общения : учебное пособие / Г. Р. Чернова, Т. В. Слотина. - Санкт-Петербург : Питер, 2021. - 240 с. - Текст : электронный.

#### **Дополнительная литература**

1. Лебедева, Л. В. Социальная психология : учеб. пособие / Л. В. Лебедева. - 2-е изд., стер. - М. : Флинта , 2019. - 230 с. - Текст : электронный.
2. Столяренко, Л. Д. Социальная психология : учебное пособие для вузов / Л. Д. Столяренко, В. Е. Столяренко. - 4-е изд., перераб. и доп. - Москва : Юрайт, 2020. - 219 с. - Текст : электронный.
3. Анцупов, А. Я. Конфликтология : учебник для вузов / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. - 7-е изд. - Санкт-Петербург : Питер, 2020. - 560 с. - Текст : электронный.
4. Гришина, Н. В. Психология конфликта / Н. В. Гришина. - 3-е изд. - Санкт-Петербург : Питер, 2021. - 576 с. - Текст : электронный.
5. Ильин, Е. П. Психология общения и межличностных отношений / Е. П. Ильин. - Санкт-Петербург : Питер, 2021. - 576 с. - Текст : электронный.

#### **Электронные ресурсы**

1. Журнал Социальная психология и общество ([http://psyjournals.ru/social\\_psy/](http://psyjournals.ru/social_psy/))
2. Видео-тренинги. Телеканал Психология 21. (<http://www.tv-stream.ru/tv/psikhologiya-21>)
3. Видео-дискуссия. Взрослые игры. Конфликты (<https://www.youtube.com/watch?v=iMqA-r8C1tM>)