

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



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по УВР и МП

д.м.н., доцент

И.А. Соловьева

29" июня 2022

## **МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ**

по дисциплине

### **Психология управления и конфликтология**

для подготовки обучающихся по программе магистратуры по направлению  
подготовки 34.04.01 Управление сестринской деятельностью

Красноярск  
2022

## Практическое занятие №1

**Тема:** «Психология управления и конфликтное общение»

**Разновидность занятия:** комбинированное

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

**Значение изучения темы (актуальность изучаемой проблемы):** изучаются психологические закономерности управленческой деятельности; формы, методы, технологии работы с персоналом, как предпосылки достижения продуктивности и эффективности управленческой деятельности.

**Формируемые компетенции:** УК-3.1

**Место проведения и оснащения практического занятия:** Аудитория №202- комплект раздаточных материалов, комплект учебной мебели, посадочных мест, ноутбук, проектор, 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	10.00	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	30.00	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
	<b>ВСЕГО</b>	<b>180</b>	

### **Аннотация** (краткое содержание темы):

Среди социально-психологических качеств, определяющих успешность психологического воздействия, важны социальный статус и авторитетность. Психологическое воздействие во многом определяется отношениями, складывающимися между субъектом и объектом психологического воздействия.

Создание необходимых предпосылок и условий для психологического воздействия реализуется множеством способов, рассмотрим некоторые из них:

- подстройка к позе - следует принять ту же позу, что у партнера - отразить позу партнера. Отражение позы может быть прямым (в точности, как в зеркале) и перекрестным (если у партнера левая нога закинута на правую, то можно сделать так же).

- подстройка к дыханию - копирование дыхания партнера. Здесь возможны варианты: подстройка к дыханию тоже бывает прямой и не прямой. Первая - дышать так же, как дышит партнер, в том же темпе. Вторая - согласование с ритмом дыхания партнера какой-то другой части своего поведения; например, можно качать рукой в такт дыханию партнера

- подстройка к движениям — это могут быть любые движения: макродвижения (походка, жесты, движения головы, ног) и микродвижения (мимика, мигание, мелкие жесты, подрагивание).

Смысл этих методов заключается в том, что происходит подстройка или создание подсознательного доверия - сотрудник как бы настраивается на «волну» «объекта» и общается с ним на доступном и понятном обоим языке тела, биоритмов, темпе мыслительного процесса, преодолевая коммуникативные барьеры.

Современная теория и практика управления персоналом основана на 4 основных концепциях:

- Концепция использования трудового ресурса (экономическая).

- Концепция управления персоналом (организационно-административная).

- Концепция управления человеческими ресурсами (организационно-социальная).

- Концепция управления человеком (гуманистическая).

Мак-Грегор разработал две модели руководителей — X и Y.

В соответствии с первой моделью руководитель должен непременно обладать чертами диктатора, поскольку полагает:

люди обычно не любят работать и стараются уклониться от своих обязанностей; работников нужно заставлять трудиться, манипулировать ими, угрожать и наказывать, чтобы добиться выполнения стоящих перед организацией целей; люди хотят быть направляемыми, стремясь к защите и избегая ответственности.

Руководитель, соответствующий модели Y, исходит из прямо противоположных представлений:

людям нравится работать, и для многих в труде скрыт источник удовлетворения;

большинство работников руководствуются самодисциплиной и не нуждаются в угрозах; они также заинтересованы в достижении общих целей;

многие не только избегают ответственности, но, напротив, стремятся к ней;

способности к творчеству в решении организационных проблем присущи не только избранным руководителям;

поощрение является наилучшим способом для того, чтобы вдохновить людей на выполнение задач, стоящих перед организацией.

Существует несколько классификаций стилей руководства, но наиболее распространенная из них основывается на представлениях Курта Левина.

Согласно ей выделяют авторитарный, демократический или либеральный стили.

**Авторитарный стиль** подразумевает жесткое руководство — распоряжения, инструкции, требующие от группы неукоснительного выполнения. Придерживающийся этого руководитель определяет всю деятельность группы, прописывает все технические приемы и действия.

**При демократическом** стиле руководства группа в той или иной мере подключается к организации деятельности. Руководитель разрешает членам группы участвовать (и даже приветствует это) в определении содержания ее деятельности, распределяет между ними ответственность, поощряет и развивает отношения между подчиненными, стремясь уменьшить внутригрупповое напряжение; создает атмосферу товарищества и делового сотрудничества. Все члены группы в общем виде знают все основные этапы деятельности. Когда кто-то просит совета, руководитель предлагает на выбор не один, а несколько способов достижения цели. Сотрудники разбиваются на группы по их желанию. Руководитель старается быть объективным в своей похвале и критике их участников.

**При либеральном** стиле руководитель вмешивается, участвует в организации деятельности группы только в том случае, когда члены последней обращаются к нему, причем его вмешательство реализуется в форме совета и объяснения. Членам группы дается полная свобода принимать свои собственные решения. Материалы и информация предоставляется им только тогда, когда об этом они просят сами. Руководители, демонстрирующие такой стиль, замечания делают редко.

Принятие управленческих решений осуществляется под воздействием ряда факторов.

– Личностные оценки руководителя. Каждый руководитель как человек обладает системой ценностей, которая определяет его действия и влияет на процесс принятия им решений.

– Среда принятия решения, которая характеризуется условиями определенности или неопределенности.

– Культурные различия, заключающиеся в том, каким рычагам отдается предпочтение в процессе управления, например, в данной стране или регионе, то есть используется «мягкий» или более «жесткий» подход к выработке и реализации управленческих решений, применяются подходы, имеющие крен в сторону индивидуализма (США) или, наоборот, в сторону национального коллективизма (Япония).

– Информационные ограничения. Для принятия решения необходимо располагать достаточным, оптимальным или полным объемом информации.

– Взаимосвязь решений. Данный фактор характеризуется тем, что выигрыш от принятия управленческого решения в одной сфере может повлечь за собой существенный проигрыш в другой.

– Фактор сложности. Сложность исполнения (реализации) принятого решения зависит от того, какова степень охвата различных сфер деятельности фирмы при реализации решения.

– Перспективность действия решения. Поскольку любой вариант решения не исключает наряду с позитивных и негативных последствий, то необходимо, чтобы позитивные преобладали и способствовали развитию фирмы, выходу ее на более высокий уровень.

– Фактор финансовых вложений и анализа финансовых вложений. При выборе решений, связанных с радикальными нововведениями, как правило, требуются значительные финансовые вложения, средства.

– Экономическая целесообразность принятия решения. Данный фактор связан с оценкой затрат и экономического эффекта, экономической выгоды и предполагает анализ соотношения выгоды и затрат.

– Степень риска, связанного с последствиями от реализации решения. Данный фактор требует применения различных методик оценки рисков (финансовых, экономических и т. д.); соответственно, руководитель должен обладать навыками выполнения такого анализа.

Методики вида деятельности: Групповая дискуссия

Тема: Стили руководства

Тема и цель дискуссии

Тема: Стили руководства  
Цель: Выработка представлений о различных стили руководства

Время дискуссии

1 час 20 минут

Заинтересовать участников, создать необходимую мотивацию

Анализ стилей руководства

Добиться однозначного понимания проблемы всеми участниками

В чем суть различных стилей руководства, их средств и методов

Начать обмен мнениями (по возможности без оценок)

Участники высказываются по кругу

## **2. По отношению к группе:**

Познакомить участников дискуссии, если они незнакомы	Каждый участник представляется по кругу
Ориентировать на коллективное решение	Сообщить о преимуществах группового решения
Создать доброжелательную, деловую атмосферу, установить положительный эмоциональный фон	Доброжелательное отношение ко всем участникам — доброжелательные обращения, жесты, мимика, улыбка и т. п.

## **По отношению к каждому участнику:**

Добиться, чтобы в дискуссии принимали участие все члены группы	Каждый участник дискуссии высказывается по кругу
Активизировать пассивных	Обратиться к молчащему с вопросом, просьбой помочь. Предложить задание, в котором необходимо участие каждого
Оказывать поддержку, помощь выступающим	Внимательно выслушать каждого, лучше не перебивать. Посоветовать без боязни высказывать свои мнения, поскольку важно учесть каждое

## **Этап II. Оценка**

### **1. По отношению к проблеме:**

Собрать максимум предложений. Постараться осветить все аспекты проблемы	Выслушать всех. Свои предложения высказать только после того, как выслушаны мнения участников
Провести анализ собственных мнений	Подвести частичные итоги, выделить основные положения, сделать предварительные выводы
Держаться в «русле» проблемы, не допускать повторов и отклонений от темы	Тактично останавливать отклонившихся от темы, напоминать о целях и задачах дискуссии

### **2. По отношению к группе:**

Поддерживать высокий уровень активности всей группы	Всем поочередно предоставлять слово. Не допускать затянувшихся диалогов и монологов, чрезмерной активности одних за счет других
Поддерживать деловую атмосферу	Требовать ясного изложения мыслей, уточнять неясные положения. Руководителю больше опрашивать и слушать. Самому

Не допускать личной конфронтации участников

стараться говорить меньше, но по существу

Устранять недоразумения между участниками дискуссии. Пресекать оценочные суждения, направленные на личные качества оппонента

Поддерживать теплую, дружескую атмосферу

Например, использовать улыбку, поощрительные высказывания типа: «Хорошо, мы продвигаемся»

### **3. По отношению к каждому участнику:**

Уделять максимум внимания мнению каждого участника

Внимательно выслушивать каждого. Преждевременно не прерывать говорящего

Требовать ясной аргументации

Уточнять неясные положения, просить объяснить свою точку зрения

Активизировать пассивных

Обратиться к «молчуну» с вопросом. Любезно попросить его высказать свою точку зрения

По возможности сохранять беспристрастность

Уделять равное внимание каждому, оказывать поддержку во всем участникам

## **Этап III. Завершение дискуссии**

### **1. По отношению к проблеме:**

Четкое и внятное подведение итогов

Формулировка вывода, решения или спектра решений

Сравнить итог с поставленной целью

Напомнить цель, сопоставить с ней результаты дискуссии

Если тема не исчерпана стимулировать продолжение дискуссии

Предложить группе продолжить дискуссию в следующий раз

### **2. По отношению к группе:**

Принятое решение должно быть групповым

При подведении итогов учитывать по возможности мнения всех членов группы. Каждый должен высказать свое мнение по поводу группового решения

Помочь группе прийти к согласованному мнению

Умелая постановка вопросов, обобщение полученных результатов

Сохранить деловую, доброжелательную атмосферу, несмотря на

Подчеркнуть важность разнообразия предложений и подходов в

возможную конфронтацию мнений

дискуссии для нахождения  
оптимальной альтернативы

### **3. По отношению к каждому участнику:**

Добиться того, чтобы у каждого или по крайней мере у большинства осталось чувство удовлетворения от участия в дискуссии

Подчеркнуть вклад каждого в общий итог. Не жалеть заслуженных похвал. Поблагодарить всех членов группы за участие в дискуссии

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

1. Менеджмент и индивид
1. Принципы создания имиджа руководителя
2. Нормативная модель лидерства Врума-Йеттона-Яго.

#### **Обязательная литература**

1. Чернова, Г. Р. Психология общения : учебное пособие / Г. Р. Чернова, Т. В. Слотина. - Санкт-Петербург: Питер, 2021. - 240 с. - Текст : электронный. - URL: <http://new.ibooks.ru/bookshelf/378751/reading>
2. 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. - URL: <https://urait.ru/viewer/socialnye-kommunikacii-psihologiya-obscheniya-450074#page/1>

#### **Дополнительная литература**

1. Анцупов, А. Я. Конфликтология : учебник для вузов / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. - 7-е изд. - Санкт-Петербург : Питер, 2020. - 560 с. - Текст : электронный. - URL: <https://ibooks.ru/bookshelf/365225/reading>
2. Гришина, Н. В. Психология конфликта / Н. В. Гришина. - 3-е изд. - Санкт-Петербург : Питер, 2021. - 576 с. - Текст : электронный. - URL: <https://ibooks.ru/bookshelf/378757/reading>
3. Ильин, Е. П. Психология общения и межличностных отношений / Е. П. Ильин. - Санкт-Петербург : Питер, 2021. - 576 с. - Текст : электронный. - URL: <https://ibooks.ru/bookshelf/377308/reading>
4. Коноваленко, М. Ю. Психология управления персоналом : учебник для вузов / М. Ю. Коноваленко, А. А. Соломатин. - 2-е изд. - Москва : Юрайт, 2022. - 369 с. - Текст : электронный. - URL: <https://urait.ru/viewer/psihologiya-upravleniya-personalom-489014#page/1>
5. Базаров, Т. Ю. Психология управления персоналом : учебник и практикум для вузов / Т. Ю. Базаров. - Москва : Юрайт, 2022. - 381 с. - Текст : электронный. - URL: <https://urait.ru/viewer/psihologiya-upravleniya-personalom-488970#page/1>

6. 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. - URL: <https://urait.ru/viewer/socialnaya-psihologiya-449845#page/1>

7. Лебедева, Л. В. Социальная психология : учеб. пособие / Л. В. Лебедева. - 2-е изд., стер. - М. : Флинта , 2019. - 230 с. - Текст: электронный. - URL: <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785976516434.html>

#### **Электронные ресурсы**

1. Журнал Социальная психология и общество (Социальная психология и общество (psyjournals.ru))
2. Видео-дискуссия. Взрослые игры. Конфликты (Взрослые Игры. Конфликтология. - YouTube)

## Практическое занятие №2

**Тема:** «Имидж»

**Разновидность занятия:** комбинированное

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

**Значение изучения темы** (актуальность изучаемой проблемы): изучается формирование способности производить благоприятное первое впечатление на собеседника и группу в целом.

**Формируемые компетенции:** УК-4.2

**Место проведения и оснащения практического занятия:** Аудитория №202- комплект раздаточных материалов, комплект учебной мебели, посадочных мест, ноутбук, проектор, 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	10.00	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	30.00	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):

Аттракция – механизм социальной перцепции, способ понимания одного человека другим на основе устойчивого положительного чувства

(симпатии, любви и др.), которое способствует более полному и глубокому восприятию личностей.

Аттракция может существовать только на уровне индивидуально-избирательных межличностных отношений, характеризующихся взаимной привязанностью субъектов. Причинами таких привязанностей могут являться общие интересы, взгляды, ценностные ориентации, привлекательные внешний облик и черты характера, способы поведения. Существует мнение, что, чем больше нам нравится человек, тем лучше мы понимаем его поступки (за исключением патологических привязанностей).

Аттракция возникает и в деловых отношениях. Почти любая профессиональная деятельность в сфере «человек – человек» требует развития данного механизма перцепции, поэтому людям, работающим в сфере межличностных коммуникаций, важно внешне уметь выразить доброжелательность, даже если они таковую не испытывают.

Часть культуры делового общения составляет создание привлекательного имиджа. Без этого наивно рассчитывать на достойную репутацию в обществе. Имидж – это некий образ, который человек, его “я”, представляет миру.

Понятие имиджа включает не только естественные свойства личности, но и специально созданные. Кроме того, оно говорит как о внешнем облике, так и о внутреннем мире человека, о его психологическом типе. Именно этой проблемой и занимается отрасль научного знания – имиджелогия. Многие люди от природы обладают привлекательным имиджем, но как правило, симпатии людей приобретаются благодаря искусству самопрезентации, без которого не достичь крупных успехов в любой деятельности, не постичь радости человеческого внимания.

Отсутствие привлекательных внешних данных не перекрывает дорогу к созданию благоприятного личного имиджа. Для этого только надо хотеть и уметь наилучшим образом выразить свои сильнейшие личностные качества. Более того, в каждом индивиде есть способность нравиться людям. Быть обаятельным – своего рода мужество, так как требуется непрерывная работа над собой.

Условно можно выделить три группы приоритетных качеств, обладание которыми делает реальным решение проблемы имиджа.

В первую группу входят такие природные качества, как коммуникабельность (способность легко сходитьсь с людьми), эмпатичность (способность к сопереживанию), рефлексивность (способность понять другого человека) и красноречивость (способность воздействовать словом). Эти качества составляют набор природных дарований, обозначаемых понятием “умение нравиться людям”. Обладание перечисленными способностями и постоянные упражнения в их развитии – залог успешного создания личного имиджа.

Во вторую группу входят характеристики личности как следствие ее образования и воспитания. К ним относятся нравственные ценности, психическое здоровье и способность к межличностному общению.

К третьей группе следует отнести то, что связано с жизненным и профессиональным опытом личности.

Имидж человека складывается из нескольких составляющих:

Внешний имидж человека — одежда, прическа, аксессуары и иные атрибуты (тату, пирсинг...), которые многое могут сказать о вас. Одежда должна сказать за вас пару слов, прежде чем вы откроете рот. Так же следует уделять внимание вопросам личной гигиены — чистые, подстриженные ногти; отсутствие перхоти на голове; свежий запах изо рта; гладко выбритое лицо (если вы мужчина) и подобающий макияж (если вы женщина) и т.д. Внешний вид человека в первую очередь сказывается на его имидже. Постоянно заботьтесь о себе и о своем имидже, всегда помните, какое впечатление вы производите на людей.

Мимический имидж человека — мимика, выражение лица, улыбка. Ничто не отражает так чувства души человека, как его мимика (в чертах лица) и взгляд. Поэтому необходимо знать, в какой степени вы владеет мимикой, насколько она выражает то, что вы хотите продемонстрировать.

Изучите свое лицо, узнайте, что происходит с губами, бровями и лбом, когда вы произносите разнообразные по эмоциональности (доброжелательные, смешные, веселые, печальные, трагические, презрительные и т.п.) фразы. Следите, за тем как изменяется мимика, передает ли она соответствующие фразам эмоции. В этом вам поможет зеркало.

Кинетический имидж человека — походка и осанка, движения и жесты. Люди, идущие с напыщенным видом, шагающие вприпрыжку или сутулясь, люди с шаркающей походкой, производят отрицательное впечатление. Так же, вы можете произвести неблагоприятное впечатление, если сидите в кресле, скукожившись, или закинув ногу через подлокотник, ну или еще в какой-нибудь неподобающей позе. Избегайте чрезмерностей и излишеств. Ходите и сидите прямо, без напряжения. Если ваша походка и осанка далека от идеала, займитесь спортом, это поможет.

Вербальный имидж человека выражается в голосе, в манере говорить, в стиле и оборотах речи, которые употребляет человек, в словарном запасе (одну и ту же мысль до собеседника можно донести разными словами). От выбора интонации и правильного слова зависит сила воздействия: используйте преимущественно слова, которые подчеркивают вашу надежность и добросовестность, подчеркивайте голосом важнейшие для вас слова (внезапное повышение или понижение хорошо выделяет отдельное слово или целую фразу). Ваша речь должна быть обоснованной, логичной и убедительной, она должна способствовать размышлению.

Ментальный имидж человека — мировоззрение, принципы, этические установки, религиозные убеждения, социальные стереотипы. Людей можно разделить на материалистов и идеалистов, созидателей и разрушителей, оптимистов и пессимистов, ожидающих чуда и неверующих, верящих в силу денег или в силу отношений и т.д.

Фоновый имидж человека – сведения, получаемые о человеке из определенных источников (например, из СМИ, от знакомых, партнеров, клиентов и т.д.), это «молва», которая бежит впереди вас. Получается так — сначала вы работаете на имидж, а потом имидж на вас.

Вещественный имидж человека — это и автомобиль, на которой вы ездите, и кровать, на которой вы спите, и посуда из которой едите. Это и то как выглядит сам дом, обстановка в нем — родовые ценности, семейные альбомы, книги, фильмы, картины на стенах. Все это рассказывает о вашем настоящем образе. Поэтому, подумайте, прежде чем приглашать гостей в дом, может ли ваше жилище, как-то изменить (испортить, улучшить или закрепить) тот имидж, который вы уже создали.

Имидж человека, как и первое впечатление, формируется в течение короткого промежутка времени, и чтобы его потом изменить надо будет сильно постараться. Так что лучше всегда быть готовым продемонстрировать созданный образ.

Методики вида деятельности: Групповая дискуссия

Тема: Составляющие имиджа человека

Тема и цель дискуссии

Тема: Составляющие имиджа человека  
Цель: Выработка представлений составляющих имиджа человека

Время дискуссии

1 час 20 минут

Заинтересовать участников, создать необходимую мотивацию

Анализ составляющих имиджа человека

Добиться однозначного понимания проблемы всеми участниками

В чем суть составляющих имиджа человека

Начать обмен мнениями (по возможности без оценок)

Участники высказываются по кругу

## 2. По отношению к группе:

Познакомить участников дискуссии, если они незнакомы

Каждый участник представляется по кругу

Ориентировать на коллективное решение

Сообщить о преимуществах группового решения

Создать доброжелательную, деловую атмосферу, установить положительный эмоциональный фон

Доброжелательное отношение ко всем участникам — доброжелательные обращения, жесты, мимика, улыбка и т. п.

## По отношению к каждому участнику:

Добиться, чтобы в дискуссии принимали участие все члены группы

Каждый участник дискуссии высказывается по кругу

Активизировать пассивных

Обратиться к молчащему с

Оказывать поддержку, помощь  
выступающим

вопросом, просьбой помочь.  
Предложить задание, в котором  
необходимо участие каждого  
Внимательно выслушать каждого,  
лучше не перебивать.  
Порекомендовать без боязни  
высказывать свои мнения, поскольку  
важно учесть каждое

## Этап II. Оценка

### 1. По отношению к проблеме:

Собрать максимум предложений.  
Постараться осветить все аспекты  
проблемы  
Провести анализ собственных  
мнений

Выслушать всех. Свои предложения  
высказать только после того, как  
выслушаны мнения участников  
Подвести частичные итоги,  
выделить основные положения,  
сделать предварительные выводы  
Тактично останавливать  
отклонившихся от темы, напоминать  
о целях и задачах дискуссии

Держаться в «русле» проблемы, не  
допускать повторов и отклонений от  
темы

### 2. По отношению к группе:

Поддерживать высокий уровень  
активности всей группы

Всем поочередно предоставлять  
слово. Не допускать затянувшихся  
диалогов и монологов, чрезмерной  
активности одних за счет других  
Требовать ясного изложения  
мыслей, уточнять неясные по-  
ложения. Руководителю больше  
опрашивать и слушать. Самому  
стараться говорить меньше, но по  
существу

Поддерживать деловую атмосферу

Не допускать личной конфронтации  
участников

Устранять недоразумения между  
участниками дискуссии. Пресекать  
оценочные суждения, направленные  
на личные качества оппонента  
Например, использовать улыбку,  
поощрительные высказывания типа:  
«Хорошо, мы продвигаемся»

Поддерживать теплую, дружескую  
атмосферу

### 3. По отношению к каждому участнику:

Уделять максимум внимания мнению  
каждого участника

Внимательно выслушивать каждого.  
Преждевременно не прерывать  
говорящего

Требовать ясной аргументации

Уточнять неясные положения,

Активизировать пассивных	просить объяснить свою точку зрения Обратиться к «молчуну» с вопросом. Любезно попросить его высказать свою точку зрения
По возможности сохранять беспристрастность	Уделять равное внимание каждому, оказывать поддержку во всем участникам

### Этап III. Завершение дискуссии

#### 1. По отношению к проблеме:

Четкое и внятное подведение итогов	Формулировка вывода, решения или спектра решений
Сравнить итог с поставленной целью	Напомнить цель, сопоставить с ней результаты дискуссии
Если тема не исчерпана стимулировать продолжение дискуссии	Предложить группе продолжить дискуссию в следующий раз

#### 2. По отношению к группе:

Принятое решение должно быть групповым	При подведении итогов учитывать по возможности мнения всех членов группы. Каждый должен высказать свое мнение по поводу группового решения
Помочь группе прийти к согласованному мнению Сохранить деловую, доброжелательную атмосферу, несмотря на возможную конфронтацию мнений	Умелая постановка вопросов, обобщение полученных результатов Подчеркнуть важность разнообразия предложений и подходов в дискуссии для нахождения оптимальной альтернативы

#### 3. По отношению к каждому участнику:

Добиться того, чтобы у каждого или по крайней мере у большинства осталось чувство удовлетворения от участия в дискуссии	Подчеркнуть вклад каждого в общий итог. Не жалеть заслуженных похвал. Поблагодарить всех членов группы за участие в дискуссии
---	---

#### Итог

1. По итогам группового обсуждения составить характеристику собственного имиджа

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

1. Межличностная аттракция
2. Имидж в деловой сфере.
3. Разработка имиджа.
4. Вхождение в образ.
5. Роль имиджа при устройстве на работу

### **Обязательная литература**

1. Чернова, Г. Р. Психология общения : учебное пособие / Г. Р. Чернова, Т. В. Слотина. - Санкт-Петербург: Питер, 2021. - 240 с. - Текст: электронный. - URL: <http://new.ibooks.ru/bookshelf/378751/reading>
2. 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. - URL: <https://urait.ru/viewer/socialnye-kommunikacii-psihologiya-obscheniya-450074#page/1>

### **Дополнительная литература**

1. Анцупов, А. Я. Конфликтология : учебник для вузов / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. - 7-е изд. - Санкт-Петербург : Питер, 2020. - 560 с. - Текст : электронный. - URL: <https://ibooks.ru/bookshelf/365225/reading>
2. Гришина, Н. В. Психология конфликта / Н. В. Гришина. - 3-е изд. - Санкт-Петербург : Питер, 2021. - 576 с. - Текст : электронный. - URL: <https://ibooks.ru/bookshelf/378757/reading>
3. Ильин, Е. П. Психология общения и межличностных отношений / Е. П. Ильин. - Санкт-Петербург : Питер, 2021. - 576 с. - Текст : электронный. - URL: <https://ibooks.ru/bookshelf/377308/reading>
4. Коноваленко, М. Ю. Психология управления персоналом : учебник для вузов / М. Ю. Коноваленко, А. А. Соломатин. - 2-е изд. - Москва : Юрайт, 2022. - 369 с. - Текст : электронный. - URL: <https://urait.ru/viewer/psihologiya-upravleniya-personalom-489014#page/1>
5. Базаров, Т. Ю. Психология управления персоналом : учебник и практикум для вузов / Т. Ю. Базаров. - Москва : Юрайт, 2022. - 381 с. - Текст : электронный. - URL: <https://urait.ru/viewer/psihologiya-upravleniya-personalom-488970#page/1>
6. 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. - URL: <https://urait.ru/viewer/socialnaya-psihologiya-449845#page/1>
7. Лебедева, Л. В. Социальная психология : учеб. пособие / Л. В. Лебедева. - 2-е изд., стер. - М. : Флинта , 2019. - 230 с. - Текст: электронный. - URL: <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785976516434.html>

### **Электронные ресурсы**

1. Журнал Социальная психология и общество (Социальная психология и общество (psyjournals.ru))

2. Видео-дискуссия. Взрослые игры. Конфликты (Взрослые Игры. Конфликтология. - YouTube)

### Практическое занятие №3

**Тема:** «Психология управления поведением других людей»

**Разновидность занятия:** комбинированное

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

**Значение изучения темы (актуальность изучаемой проблемы):** изучаются психологические закономерности управленческой деятельности; формы, методы, технологии работы с персоналом, как предпосылки достижения продуктивности и эффективности управленческой деятельности.

**Формируемые компетенции:** УК-5.1

**Место проведения и оснащения практического занятия:** Аудитория №202- комплект раздаточных материалов, комплект учебной мебели, посадочных мест, ноутбук, проектор, 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	10.00	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	30.00	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
	<b>ВСЕГО</b>	<b>180</b>	

**Аннотация (краткое содержание темы):**

Среди социально-психологических качеств, определяющих успешность психологического воздействия, важны социальный статус и авторитетность. Психологическое воздействие во многом определяется отношениями, складывающимися между субъектом и объектом психологического воздействия.

Современная теория и практика управления персоналом основана на 4 основных концепциях:

- Концепция использования трудового ресурса (экономическая).
- Концепция управления персоналом (организационно-административная).
- Концепция управления человеческими ресурсами (организационно-социальная).
- Концепция управления человеком (гуманистическая).

Мак-Грегор разработал две модели руководителей — X и Y.

В соответствии с первой моделью руководитель должен непременно обладать чертами диктатора, поскольку полагает:

люди обычно не любят работать и стараются уклониться от своих обязанностей; работников нужно заставлять трудиться, манипулировать ими, угрожать и наказывать, чтобы добиться выполнения стоящих перед организацией целей.

Руководитель, соответствующий модели Y, исходит из прямо противоположных представлений:

людям нравится работать, и для многих в труде скрыт источник удовлетворения;

большинство работников руководствуются самодисциплиной и не нуждаются в угрозах.

Существует несколько классификаций стилей руководства, но наиболее распространенная из них основывается на представлениях Курта Левина.

Согласно ей выделяют авторитарный, демократический или либеральный стили.

Авторитарный стиль подразумевает жесткое руководство — распоряжения, инструкции, требующие от группы неукоснительного выполнения.

При демократическом стиле руководства группа в той или иной мере подключается к организации деятельности. Руководитель разрешает членам группы участвовать (и даже приветствует это) в определении содержания ее деятельности.

При либеральном стиле руководитель вмешивается, участвует в организации деятельности группы только в том случае, когда члены последней обращаются к нему, причем его вмешательство реализуется в форме совета и объяснения.

Мотивирование — это процесс воздействия на человека с целью побуждения его к определенным действиям путем пробуждения в нем определенных мотивов. Мотивирование составляет сердцевину и основу

управления человеком. Эффективность управления в очень большой степени зависит от того, насколько успешно осуществляет-я процесс мотивирования.

Содержание и стадии процесса принятия управленческих решений

Управленческое решение - это результат конкретной управленческой деятельности менеджмента. Принятие решений является основой управления. Выработка и принятие решений - это творческий процесс в деятельности руководителей любого уровня, включающий:

- выработку и постановку цели;
- изучение проблемы на основе получаемой информации;
- выбор и обоснование критериев эффективности (результативности) и возможных последствий принимаемого решения;
- обсуждение со специалистами различных вариантов решения проблемы (задачи); выбор и формулирование оптимального решения;
- принятие решения;
- конкретизацию решения для его исполнителей.

Технология менеджмента рассматривает управленческое решение как процесс, состоящий из трех стадий: подготовка решения; принятие решения; реализация решения.

На стадии подготовки управленческого решения проводится экономический анализ ситуации на микро и макроуровне, включающий поиск, сбор и обработку информации, а также выявляются и формируются проблемы, требующие решения.

На стадии принятия решения осуществляется разработка и оценка альтернативных решений и курсов действий, проводимых на основе многовариантных расчетов; производится отбор критериев выбора оптимального решения; выбор и принятие наилучшего решения.

На стадии реализации решения принимаются меры для конкретизации решения и доведения его до исполнителей, осуществляется контроль за ходом его выполнения, вносятся необходимые коррективы и дается оценка полученного результата от выполнения решения.

Методики вида деятельности: Групповая дискуссия

Тема: Мотивирование, как фактор эффективного управления

Тема и цель дискуссии

Тема: Мотивирование, как фактор эффективного управления

Цель: Выработка представлений о влиянии фактора мотивирования, на эффективность управления

Время дискуссии

1 час 20 минут

Заинтересовать участников, создать необходимую мотивацию

Анализ деятельности менеджера и факторов мотивирования, влияющих на эффективность процесса управления

Добиться однозначного понимания проблемы всеми участниками

В чем заключается суть фактора мотивирования

Начать обмен мнениями (по возможности без оценок)

Участники высказываются по кругу

## **2. По отношению к группе:**

Познакомить участников дискуссии, если они незнакомы

Каждый участник представляется по кругу

Ориентировать на коллективное решение

Сообщить о преимуществах группового решения

Создать доброжелательную, деловую атмосферу, установить положительный эмоциональный фон

Доброжелательное отношение ко всем участникам — доброжелательные обращения, жесты, мимика, улыбка и т. п.

## **По отношению к каждому участнику:**

Добиться, чтобы в дискуссии принимали участие все члены группы  
Активизировать пассивных

Каждый участник дискуссии высказывается по кругу

Обратиться к молчащему с вопросом, просьбой помочь.

Предложить задание, в котором необходимо участие каждого

Оказывать поддержку, помощь выступающим

Внимательно выслушать каждого, лучше не перебивать.

Порекомендовать без боязни высказывать свои мнения, поскольку важно учесть каждое

## **Этап II. Оценка**

### **1. По отношению к проблеме:**

Собрать максимум предложений.  
Постараться осветить все аспекты проблемы  
Провести анализ собственных мнений

Выслушать всех. Свои предложения высказать только после того, как выслушаны мнения участников

Подвести частичные итоги, выделить основные положения, сделать предварительные выводы

Держаться в «русле» проблемы, не допускать повторов и отклонений от темы

Тактично останавливать отклонившихся от темы, напоминать о целях и задачах дискуссии

### **2. По отношению к группе:**

Поддерживать высокий уровень

Всем поочередно предоставлять

активности всей группы	слово. Не допускать затянувшихся диалогов и монологов, чрезмерной активности одних за счет других
Поддерживать деловую атмосферу	Требовать ясного изложения мыслей, уточнять неясные положения. Руководителю больше опрашивать и слушать. Самому стараться говорить меньше, но по существу
Не допускать личной конфронтации участников	Устранять недоразумения между участниками дискуссии. Пресекать оценочные суждения, направленные на личные качества оппонента
Поддерживать теплую, дружескую атмосферу	Например, использовать улыбку, поощрительные высказывания типа: «Хорошо, мы продвигаемся»

### **3. По отношению к каждому участнику:**

Уделять максимум внимания мнению каждого участника	Внимательно выслушивать каждого. Преждевременно не прерывать говорящего
Требовать ясной аргументации	Уточнять неясные положения, просить объяснить свою точку зрения
Активизировать пассивных	Обратиться к «молчуну» с вопросом. Любезно попросить его высказать свою точку зрения
По возможности сохранять беспристрастность	Уделять равное внимание каждому, оказывать поддержку всем участникам

## **Этап III. Завершение дискуссии**

### **1. По отношению к проблеме:**

Четкое и внятное подведение итогов	Формулировка вывода, решения или спектра решений
Сравнить итог с поставленной целью	Напомнить цель, сопоставить с ней результаты дискуссии
Если тема не исчерпана стимулировать продолжение дискуссии	Предложить группе продолжить дискуссию в следующий раз

### **2. По отношению к группе:**

Принятое решение должно быть	При подведении итогов учитывать по возможности мнения всех членов
------------------------------	---

групповым

Помочь группе прийти к согласованному мнению  
Сохранить деловую, доброжелательную атмосферу, несмотря на возможную конфронтацию мнений

группы. Каждый должен высказать свое мнение по поводу группового решения  
Умелая постановка вопросов, обобщение полученных результатов  
Подчеркнуть важность разнообразия предложений и подходов в дискуссии для нахождения оптимальной альтернативы

### **3. По отношению к каждому участнику:**

Добиться того, чтобы у каждого или по крайней мере у большинства осталось чувство удовлетворения от участия в дискуссии

Подчеркнуть вклад каждого в общий итог. Не жалеть заслуженных похвал. Поблагодарить всех членов группы за участие в дискуссии

#### **Итог**

По итогам группового обсуждения составить таблицу «Основные компоненты мотивирования»

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

1. Планирование трудового пути подчиненного
2. Стиль управления и результаты деятельности
3. Принятие решения в структуре управленческой деятельности

#### **Обязательная литература**

1. Чернова, Г. Р. Психология общения : учебное пособие / Г. Р. Чернова, Т. В. Слотина. - Санкт-Петербург: Питер, 2021. - 240 с. - Текст: электронный. - URL: <http://new.ibooks.ru/bookshelf/378751/reading>
2. 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. - URL: <https://urait.ru/viewer/socialnye-kommunikacii-psihologiya-obscheniya-450074#page/1>

#### **Дополнительная литература**

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. - URL: <https://ibooks.ru/bookshelf/365225/reading>
4. Гришина, Н. В. Психология конфликта / Н. В. Гришина. - 3-е изд. - Санкт-Петербург : Питер, 2021. - 576 с. - Текст : электронный. - URL: <https://ibooks.ru/bookshelf/378757/reading>
5. Ильин, Е. П. Психология общения и межличностных отношений / Е. П. Ильин. - Санкт-Петербург : Питер, 2021. - 576 с. - Текст : электронный. - URL: <https://ibooks.ru/bookshelf/377308/reading>

6. Коноваленко, М. Ю. Психология управления персоналом : учебник для вузов / М. Ю. Коноваленко, А. А. Соломатин. - 2-е изд. - Москва : Юрайт, 2022. - 369 с. - Текст : электронный. - URL: <https://urait.ru/viewer/psihologiya-upravleniya-personalom-489014#page/1>

7. Базаров, Т. Ю. Психология управления персоналом : учебник и практикум для вузов / Т. Ю. Базаров. - Москва : Юрайт, 2022. - 381 с. - Текст : электронный. - URL: <https://urait.ru/viewer/psihologiya-upravleniya-personalom-488970#page/1>

8. 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. - URL: <https://urait.ru/viewer/socialnaya-psihologiya-449845#page/1>

9. Лебедева, Л. В. Социальная психология : учеб. пособие / Л. В. Лебедева. - 2-е изд., стер. - М. : Флинта, 2019. - 230 с. - Текст: электронный. - URL: <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785976516434.html>

#### **Электронные ресурсы**

1. Журнал Социальная психология и общество (Социальная психология и общество (psyjournals.ru))

2. Видео-дискуссия. Взрослые игры. Конфликты (Взрослые Игры. Конфликтология. - YouTube)

## Практическое занятие №4

**Тема: «Психология делового общения»**

**Разновидность занятия:** комбинированное

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

**Значение изучения темы (актуальность изучаемой проблемы):** изучаются психологические закономерности делового общения; формы, методы, технологии работы выстраивания коммуникации в деловом общении.

**Формируемые компетенции:** ОПК-2.2.

**Место проведения и оснащения практического занятия:** Аудитория №202- комплект раздаточных материалов, комплект учебной мебели, посадочных мест, ноутбук, проектор, 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	10.00	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	30.00	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
	<b>ВСЕГО</b>	<b>180</b>	

**Аннотация (краткое содержание темы):**

Управление представляет собой многогранный процесс. Он включает в себя выработку и доведение решений до исполнителей, координацию их действий, получение и анализ информации о результатах, корректировку и т. п. Все это происходит в рамках постоянного взаимодействия субъектов управленческой деятельности (подразделений, должностных лиц и проч.).

**Взаимодействие** — характеристика действительных межличностных контактов людей в процессе совместной работы и для описания взаимных влияний, оказываемых людьми друг на друга в ходе совместной работы.

Управленческое взаимодействие - это умение руководителя добиваться успеха при помощи подчиненных, умение управлять отношениями между работниками.

Принципы:

- принцип перспективной деятельности - организацию нельзя подстраивать под способности персонала, необходимо подбирать персонал под цели предприятия;
- принцип специализации управления - все запрограммированные действия в фирме распределяются между сотрудниками и не дублируются;
- принцип единоначалия;
- принцип делегирования полномочий.

Данные принципы позволяют организовать эффективное управление фирмой с учетом современных требований к организации.

**Общѐние** — «передача информации от человека к человеку»[, сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми (межличностное общение) и группами (межгрупповое общение), порождаемый потребностями совместной деятельности и включающий в себя как минимум три различных процесса: коммуникацию (обмен информацией), интеракцию (обмен действиями) и социальную перцепцию (восприятие и понимание партнера)

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

Помимо владения функциями общения каждому человеку для эффективного взаимодействия необходимо оперировать всем многообразием существующих моделей общения. В коммуникации выделяют информационную, убеждающую, экспрессивную, внушающую (суггестивную) и ритуальную модели общения.

- Информационная модель общения.

Она обычно применяется для передачи и получения информации, ее анализа, интерпретации и комментирования. Передаваемая информация расширяет информационный фонд участников общения, сообщает инновационные сведения, разъясняет обстоятельства сложившейся ситуации, предоставляет конкретные факты и цифры, позволяющие получить новые знания или принять эффективное решение.

– Убеждающая модель общения.

Эта модель позволяет сделать участников общения своими единомышленниками, выйти из той или иной ситуации с наибольшей продуктивностью.

– Экспрессивная модель общения.

Цель такой модели общения — сформировать у участников взаимодействия психоэмоциональный настрой, передать чувства, переживания, побудить к необходимому социальному действию, вовлечь в конкретные акции..

– Суггестивная модель общения.

Суггестивная, т.е. внушающая, модель общения, искусство внушать, а не рассказывать, широко используется в практике взаимодействия, например на деловых совещаниях или в воспитательных беседах с людьми, нуждающимися в мотивационной коррекции. Эта модель общения используется также на презентациях, где для демонстрации тех или иных возможностей используется, наряду с рассказом о них и показом преимуществ, реклама, цель которой, помимо информационной, сформировать определенные установки, осуществить внушение.

Рассмотренные модели общения не охватывают все возможности деловой коммуникации, но позволяют определить специфику взаимодействия, особенности собеседника и грамотно использовать жанр, коммуникативные средства и технологии, получить планируемый (прогнозируемый) результат.

Методики вида деятельности: Групповая дискуссия

Тема: Функции делового общения

Тема и цель дискуссии

Тема: Функции делового общения  
Цель: Выработка представлений о функциях делового общения

Время дискуссии

1 час 20 минут

Заинтересовать участников, создать необходимую мотивацию

Анализ функций и средств, благодаря которым осуществляется процесс делового общения

Добиться однозначного понимания проблемы всеми участниками

В чем заключается суть функций делового общения

Начать обмен мнениями (по возможности без оценок)

Участники высказываются по кругу

## 2. По отношению к группе:

Познакомить участников дискуссии, Каждый участник представляется по

если они незнакомы  
Ориентировать на коллективное решение  
Создать доброжелательную, деловую атмосферу, установить положительный эмоциональный фон

кругу  
Сообщить о преимуществах группового решения  
Доброжелательное отношение ко всем участникам — доброжелательные обращения, жесты, мимика, улыбка и т. п.

### **По отношению к каждому участнику:**

Добиться, чтобы в дискуссии принимали участие все члены группы  
Активизировать пассивных

Каждый участник дискуссии высказывается по кругу  
Обратиться к молчащему с вопросом, просьбой помочь.  
Предложить задание, в котором необходимо участие каждого  
Внимательно выслушать каждого, лучше не перебивать.  
Порекомендовать без боязни высказывать свои мнения, поскольку важно учесть каждое

Оказывать поддержку, помощь выступающим

## **Этап II. Оценка**

### **1. По отношению к проблеме:**

Собрать максимум предложений.  
Постараться осветить все аспекты проблемы  
Провести анализ собственных мнений  
Держаться в «русле» проблемы, не допускать повторов и отклонений от темы

Выслушать всех. Свои предложения высказать только после того, как выслушаны мнения участников  
Подвести частичные итоги, выделить основные положения, сделать предварительные выводы  
Тактично останавливать отклонившихся от темы, напоминать о целях и задачах дискуссии

### **2. По отношению к группе:**

Поддерживать высокий уровень активности всей группы  
Поддерживать деловую атмосферу  
Не допускать личной конфронтации

Всем поочередно предоставлять слово. Не допускать затянувшихся диалогов и монологов, чрезмерной активности одних за счет других  
Требовать ясного изложения мыслей, уточнять неясные положения. Руководителю больше опрашивать и слушать. Самому стараться говорить меньше, но по существу  
Устранять недоразумения между

участников	участниками дискуссии. Пресекать оценочные суждения, направленные на личные качества оппонента
Поддерживать теплую, дружескую атмосферу	Например, использовать улыбку, поощрительные высказывания типа: «Хорошо, мы продвигаемся»

### **3. По отношению к каждому участнику:**

Уделять максимум внимания мнению каждого участника	Внимательно выслушивать каждого. Преждевременно не прерывать говорящего
Требовать ясной аргументации	Уточнять неясные положения, просить объяснить свою точку зрения
Активизировать пассивных	Обратиться к «молчуну» с вопросом. Любезно попросить его высказать свою точку зрения
По возможности сохранять беспристрастность	Уделять равное внимание каждому, оказывать поддержку всем участникам

## **Этап III. Завершение дискуссии**

### **1. По отношению к проблеме:**

Четкое и внятное подведение итогов	Формулировка вывода, решения или спектра решений
Сравнить итог с поставленной целью	Напомнить цель, сопоставить с ней результаты дискуссии
Если тема не исчерпана стимулировать продолжение дискуссии	Предложить группе продолжить дискуссию в следующий раз

### **2. По отношению к группе:**

Принятое решение должно быть групповым	При подведении итогов учитывать по возможности мнения всех членов группы. Каждый должен высказать свое мнение по поводу группового решения
Помочь группе прийти к согласованному мнению	Умелая постановка вопросов, обобщение полученных результатов
Сохранить деловую, доброжелательную атмосферу, несмотря на возможную конфронтацию мнений	Подчеркнуть важность разнообразия предложений и подходов в дискуссии для нахождения оптимальной альтернативы

### 3. По отношению к каждому участнику:

Добиться того, чтобы у каждого или по крайней мере у большинства осталось чувство удовлетворения от участия в дискуссии

Подчеркнуть вклад каждого в общий итог. Не жалеть заслуженных похвал. Поблагодарить всех членов группы за участие в дискуссии

#### Итог

Составить сравнительную таблицу «Экспрессивная и убеждающая модели общения»

#### Примерная тематика НИРС по теме

1. Формальная и неформальная структуры организации. Особенности взаимоотношений по вертикали и по горизонтали
2. Стиль управления и результаты деятельности
3. Социометрия как метод изучения взаимоотношений в группе

#### Обязательная литература

1. Чернова, Г. Р. Психология общения : учебное пособие / Г. Р. Чернова, Т. В. Слотина. - Санкт-Петербург: Питер, 2021. - 240 с. - Текст: электронный. - URL: <http://new.ibooks.ru/bookshelf/378751/reading>
2. 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. - URL: <https://urait.ru/viewer/socialnye-kommunikacii-psihologiya-obscheniya-450074#page/1>

#### Дополнительная литература

1. Анцупов, А. Я. Конфликтология : учебник для вузов / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. - 7-е изд. - Санкт-Петербург : Питер, 2020. - 560 с. - Текст : электронный. - URL: <https://ibooks.ru/bookshelf/365225/reading>
2. Гришина, Н. В. Психология конфликта / Н. В. Гришина. - 3-е изд. - Санкт-Петербург : Питер, 2021. - 576 с. - Текст : электронный. - URL: <https://ibooks.ru/bookshelf/378757/reading>
3. Ильин, Е. П. Психология общения и межличностных отношений / Е. П. Ильин. - Санкт-Петербург : Питер, 2021. - 576 с. - Текст : электронный. - URL: <https://ibooks.ru/bookshelf/377308/reading>
4. Коноваленко, М. Ю. Психология управления персоналом : учебник для вузов / М. Ю. Коноваленко, А. А. Соломатин. - 2-е изд. - Москва : Юрайт, 2022. - 369 с. - Текст : электронный. - URL: <https://urait.ru/viewer/psihologiya-upravleniya-personalom-489014#page/1>
5. Базаров, Т. Ю. Психология управления персоналом : учебник и практикум для вузов / Т. Ю. Базаров. - Москва : Юрайт, 2022. - 381 с. - Текст : электронный. - URL: <https://urait.ru/viewer/psihologiya-upravleniya-personalom-488970#page/1>

6. 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. - URL: <https://urait.ru/viewer/socialnaya-psihologiya-449845#page/1>

7. Лебедева, Л. В. Социальная психология : учеб. пособие / Л. В. Лебедева. - 2-е изд., стер. - М. : Флинта, 2019. - 230 с. - Текст: электронный. - URL: <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785976516434.html>

#### **Электронные ресурсы**

1. Журнал Социальная психология и общество (Социальная психология и общество (psyjournals.ru))

2. Видео-дискуссия. Взрослые игры. Конфликты (Взрослые Игры. Конфликтология. - YouTube)

## Практическое занятие №5

**Тема: «Психология работы в организации»**

**Разновидность занятия:** комбинированное

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

**Значение изучения темы (актуальность изучаемой проблемы):** изучается умение системно анализировать деятельность организации, характеристике стиля руководства и формированию авторитета руководителя.

**Формируемые компетенции:** ОПК-5.2.

**Место проведения и оснащения практического занятия:** Аудитория №202- комплект раздаточных материалов, комплект учебной мебели, посадочных мест, ноутбук, проектор, 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	10.00	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	30.00	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):

Организация - это определенный вид социальной системы, характеризующийся сложным многоуровневым строением, способностью

развиваться, открытостью (то есть связанностью с более широкими структурами общества), причем деятельность этой системы сознательно координируется и направляется на цель, общую для всех членов системы.

Организационная культура складывается из устойчивых норм, ценностей, представлений, принципов и верований относительно того, как данная организация должна и может реагировать на внешние воздействия, как следует вести себя в организации, каков смысл функционирования организации и т.п. Организационную культуру рассматривают как «систему допущений и убеждений, которые разделяются членами организации не осознаются и передаются вновь прибывшим членам организации как правильный способ восприятия мира»

Концепцию традиционных, или так называемых иерархических, организационных структур, сформулировал Макс Вебер. Согласно этой концепции структуры, бывают линейными и функциональными.

В линейной структуре разделение системы управления на составляющие части осуществляется по производственному признаку с учетом степени концентрации производства, технологических особенностей, широты номенклатуры продукции и других признаков.

Область применения функциональной структуры – это однопродуктовые предприятия; предприятия, реализующие сложные и длительные инновационные проекты; средние узкоспециализированные предприятия; научно-исследовательские и проектно-конструкторские организации; крупные специализированные предприятия

Сторонники системного подхода к исследованию организационных систем исходят из того, что любая организация есть система, каждый из элементов которой имеет свои определенные и ограниченные цели. Соответственно этому задача управления сводится к интеграции системообразующих элементов, которая может быть достигнута при условии, что каждый руководитель к решению относящихся к сфере его компетенции вопросов станет подходить с точки зрения системного анализа. Главная задача системного подхода состоит в оптимальном повышении эффективности работы организации в целом, что не обязательно означает оптимизацию деятельности всех без исключения ее элементов.

Суть системной концепции управления предприятием может быть выражена через следующие два условия управленческой деятельности.

1. Интересы одного из элементов системы не должны противоречить интересам всей организации.

2. Организация функционирует в окружающей среде, которая обуславливает возникновение противоречивых целей элементов системы.

Возникновение системного подхода является своеобразным отражением методологического кризиса как «классической теории» организации, так и доктрины «человеческих отношений». Формирование этого направления также произошло под влиянием усложнения хозяйственных связей и возникновения супергигантских монополий.

В соответствии с системным подходом организация рассматривается как комплексная система, включающая в свой состав частные подсистемы.

Относительно выделения подсистем не существует единого мнения. Некоторые авторы в качестве подсистем выделяют индивида, формальную структуру, неформальную структуру, неформальную организацию, статусы и роли, а также физическое окружение. Другие авторы выделяют функциональные подсистемы (планирование, организация, контроль и т.д.). В подсистеме планирования в свою очередь можно выделить подсистемы оперативно-производственного планирования, плановых нормативов и т.п.

Системный подход к организации требует точного выделения «полюсов» системы, т. е. входов и выходов, связывающих ее с внешней средой (в отличие от внутрисистемных связей, выражающих отношения внутренних компонентов системы). Это вызывает необходимость определенным образом описывать внешнюю среду организации, выделяя в ней те компоненты, которые существенны с точки зрения их влияния на систему

Каждое нововведение вызывает в сознании человека перестановку или повышение психической активности. Изначально напряженное отношение человека к нововведениям. Связывают это с когнитивным диссонансом. На его основе формируется устойчивое отрицательное отношение к нововведениям. Существуют психологические барьеры как следствие нововведений, но нововведения могут и снимать психологические барьеры, если они отвечают социальным ожиданиям личности.

Типичные реакции человека на нововведение:

- Принятие нововведения и активное участие в его реализации.
- Пассивное принятие нововведения, в основном под давлением обстановки или социально-психологических массовых явлений, выражается в подражании и взаимовнушении.
- Пассивное неприятие нововведения, сотрудник занимает выжидательную позицию, внимательно изучает отрицательные стороны феноменов, связанных с нововведением.
- Активное неприятие нововведения, выступления против, апелляция к опыту и теории.
- Активное неприятие, связанное с оказанием противодействия.
- Частичное принятие нововведения.
- Ситуативное неприятие

Рассмотрим психологические механизмы, лежащие в основе этих позиций. Первая позиция, активное принятие, включает следующие психологические механизмы:

- мотивация основанная на установке (новшество вызванное предшествующими обстоятельствами, единственный выход из сложной ситуации; необходимость нововведения вызвана изначально объективными предпосылками);

- мотивация основанная на возможности осуществления личных целей ( для людей с высоким уровнем рефлексии);

- мотивация, основанная на чувстве долга;

- мотивация, основанная на индивидуально-психологических свойствах личности ( готовность к нововведениям, лабильность в настроениях).

Вторая позиция, пассивное принятие, (человек усваивает всё, нередко не осознавая даже цели):

- установка на следование мнению коллектива;

- мотивация, основанная на познавательном интересе. Через интерес к технической стороне нововведения.

Третья позиция, активное непринятие, для этой позиции характерна борьба мотивов:

- полная удовлетворенность содержанием, условиями и оплатой труда;

- нежелание терпеть неудобства и различного рода напряжения в процессе осуществления нововведений.

Четвертая и пятая позиции формируются на основе психологических барьеров, им характерны следующие мотивы:

- изменение ролевого статуса личности в структуре функциональных отношений (выравнивание статуса, паритетные начала взаимодействия);

- изменение содержания труда, связанная с ним перестройка знаний, умений и навыков ( мотив защиты привычного);

- мотив информативной необеспеченности нововведений;

Методики вида деятельности: Групповая дискуссия

Тема: Организационная культура

Тема и цель дискуссии

Тема: Организационная культура  
Цель: Выработка представлений о организационной культуре

Время дискуссии

1 час 20 минут

Заинтересовать участников, создать необходимую мотивацию

Анализ составляющих организационной культуры

Добиться однозначного понимания проблемы всеми участниками

В чем заключается суть деятельности руководителя, в поддержке уровня организационной культуры

Начать обмен мнениями (по возможности без оценок)

Участники высказываются по кругу

## 2. По отношению к группе:

Познакомить участников дискуссии, Каждый участник представляется по

если они незнакомы  
Ориентировать на коллективное решение  
Создать доброжелательную, деловую атмосферу, установить положительный эмоциональный фон

кругу  
Сообщить о преимуществах группового решения  
Доброжелательное отношение ко всем участникам — доброжелательные обращения, жесты, мимика, улыбка и т. п.

### **По отношению к каждому участнику:**

Добиться, чтобы в дискуссии принимали участие все члены группы  
Активизировать пассивных

Каждый участник дискуссии высказывается по кругу  
Обратиться к молчащему с вопросом, просьбой помочь.  
Предложить задание, в котором необходимо участие каждого  
Внимательно выслушать каждого, лучше не перебивать.  
Порекомендовать без боязни высказывать свои мнения, поскольку важно учесть каждое

Оказывать поддержку, помощь выступающим

## **Этап II. Оценка**

### **1. По отношению к проблеме:**

Собрать максимум предложений.  
Постараться осветить все аспекты проблемы  
Провести анализ собственных мнений  
Держаться в «русле» проблемы, не допускать повторов и отклонений от темы

Выслушать всех. Свои предложения высказать только после того, как выслушаны мнения участников  
Подвести частичные итоги, выделить основные положения, сделать предварительные выводы  
Тактично останавливать отклонившихся от темы, напоминать о целях и задачах дискуссии

### **2. По отношению к группе:**

Поддерживать высокий уровень активности всей группы  
Поддерживать деловую атмосферу

Всем поочередно предоставлять слово. Не допускать затянувшихся диалогов и монологов, чрезмерной активности одних за счет других  
Требовать ясного изложения мыслей, уточнять неясные положения. Руководителю больше опрашивать и слушать. Самому стараться говорить меньше, но по существу  
Устранять недоразумения между

Не допускать личной конфронтации

участников	участниками дискуссии. Пресекать оценочные суждения, направленные на личные качества оппонента
Поддерживать теплую, дружескую атмосферу	Например, использовать улыбку, поощрительные высказывания типа: «Хорошо, мы продвигаемся»

### **3. По отношению к каждому участнику:**

Уделять максимум внимания мнению каждого участника	Внимательно выслушивать каждого. Преждевременно не прерывать говорящего
Требовать ясной аргументации	Уточнять неясные положения, просить объяснить свою точку зрения
Активизировать пассивных	Обратиться к «молчуну» с вопросом. Любезно попросить его высказать свою точку зрения
По возможности сохранять беспристрастность	Уделять равное внимание каждому, оказывать поддержку всем участникам

## **Этап III. Завершение дискуссии**

### **1. По отношению к проблеме:**

Четкое и внятное подведение итогов	Формулировка вывода, решения или спектра решений
Сравнить итог с поставленной целью	Напомнить цель, сопоставить с ней результаты дискуссии
Если тема не исчерпана стимулировать продолжение дискуссии	Предложить группе продолжить дискуссию в следующий раз

### **2. По отношению к группе:**

Принятое решение должно быть групповым	При подведении итогов учитывать по возможности мнения всех членов группы. Каждый должен высказать свое мнение по поводу группового решения
Помочь группе прийти к согласованному мнению	Умелая постановка вопросов, обобщение полученных результатов
Сохранить деловую, доброжелательную атмосферу, несмотря на возможную конфронтацию мнений	Подчеркнуть важность разнообразия предложений и подходов в дискуссии для нахождения оптимальной альтернативы

### 3. По отношению к каждому участнику:

Добиться того, чтобы у каждого или по крайней мере у большинства осталось чувство удовлетворения от участия в дискуссии

Подчеркнуть вклад каждого в общий итог. Не жалеть заслуженных похвал. Поблагодарить всех членов группы за участие в дискуссии

#### Итог

1. По итогам группового обсуждения составить таблицу «Основные компоненты организационной культуры»

#### Примерная тематика НИРС по теме

1. Пространственная организация выступления
2. Теоретические подходы к выбору техники переговоров
3. Конфликт в организациях

#### Обязательная литература

1. Чернова, Г. Р. Психология общения : учебное пособие / Г. Р. Чернова, Т. В. Слотина. - Санкт-Петербург: Питер, 2021. - 240 с. - Текст: электронный. - URL: <http://new.ibooks.ru/bookshelf/378751/reading>
2. 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. - URL: <https://urait.ru/viewer/socialnye-kommunikacii-psihologiya-obscheniya-450074#page/1>

#### Дополнительная литература

1. Анцупов, А. Я. Конфликтология : учебник для вузов / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. - 7-е изд. - Санкт-Петербург : Питер, 2020. - 560 с. - Текст : электронный. - URL: <https://ibooks.ru/bookshelf/365225/reading>
2. Гришина, Н. В. Психология конфликта / Н. В. Гришина. - 3-е изд. - Санкт-Петербург : Питер, 2021. - 576 с. - Текст : электронный. - URL: <https://ibooks.ru/bookshelf/378757/reading>
3. Ильин, Е. П. Психология общения и межличностных отношений / Е. П. Ильин. - Санкт-Петербург : Питер, 2021. - 576 с. - Текст : электронный. - URL: <https://ibooks.ru/bookshelf/377308/reading>
4. Коноваленко, М. Ю. Психология управления персоналом : учебник для вузов / М. Ю. Коноваленко, А. А. Соломатин. - 2-е изд. - Москва : Юрайт, 2022. - 369 с. - Текст : электронный. - URL: <https://urait.ru/viewer/psihologiya-upravleniya-personalom-489014#page/1>
5. Базаров, Т. Ю. Психология управления персоналом : учебник и практикум для вузов / Т. Ю. Базаров. - Москва : Юрайт, 2022. - 381 с. - Текст : электронный. - URL: <https://urait.ru/viewer/psihologiya-upravleniya-personalom-488970#page/1>
6. 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. - URL: <https://urait.ru/viewer/socialnaya-psihologiya-449845#page/1>

7. Лебедева, Л. В. Социальная психология : учеб. пособие / Л. В. Лебедева. - 2-е изд., стер. - М. : Флинта , 2019. - 230 с. - Текст: электронный. - URL: <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785976516434.html>

#### **Электронные ресурсы**

1. Журнал Социальная психология и общество (Социальная психология и общество (psyjournals.ru))

2. Видео-дискуссия. Взрослые игры. Конфликты (Взрослые Игры. Конфликтология. - YouTube)

## Практическое занятие №6

**Тема: «Межличностный конфликт»**

**Разновидность занятия:** комбинированное

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

**Значение изучения темы (актуальность изучаемой проблемы):** изучается умение системно анализировать межличностные конфликты в организации, давать характеристику межличностного конфликта.

**Формируемые компетенции:** ОПК-5.2.

**Место проведения и оснащения практического занятия:** Аудитория №202- комплект раздаточных материалов, комплект учебной мебели, посадочных мест, ноутбук, проектор, 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	10.00	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	30.00	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):**

Любые организационные изменения, противоречивые ситуации, деловые и личностные отношения между людьми нередко порождают

конфликтные ситуации, которые субъективно сопровождаются серьезными психологическими переживаниями.

**Конфликт** (лат. *conflictus*) - столкновение противоположно направленных, несовместимых друг с другом тенденций в сознании отдельно взятого индивида, в межличностных взаимодействиях или межличностных отношениях индивидов или групп людей, связанное с острыми отрицательными эмоциональными переживаниями.

Современная психология рассматривает конфликт не только в негативном, но и в позитивном ключе: как способ развития организации, группы и отдельной личности, выделяя в противоречивости конфликтных ситуаций позитивные моменты.

Рассмотрим несколько теорий конфликта:

С точки зрения ролевой теории под конфликтом понимается ситуация несовместимых ожиданий (требований), которым подвержена личность, играющая ту или иную роль в социальной и межличностной структуре. Обычно такие конфликты делятся на межролевые, внутриролевые и личностно-ролевые.

В теории социального конфликта Л. Козера конфликт — это борьба по поводу ценностей и притязаний из-за дефицита статуса, власти и средств, в которой цели противников нейтрализуются, ущемляются или элиминируются их соперниками. Автор также отмечает позитивную функцию конфликтов — поддержание динамического равновесия социальной системы. Если конфликт связан с целями, ценностями или интересами, не затрагивающими основ существования групп, то он является позитивным. Если же конфликт связан с важнейшими ценностями группы, то он нежелателен, так как подрывает основы группы и несет в себе тенденцию к ее разрушению.

По У. Линкольну, положительное воздействие конфликта проявляется в следующем:

- конфликт ускоряет процесс самосознания;
- под его влиянием утверждается и подтверждается определенный набор ценностей;
- способствует осознанию общности, так как может оказаться, что у других сходные интересы и они стремятся к тем же целям и результатам и поддерживают применение тех же средств — до такой степени, что возникают официальные и неофициальные союзы;
- приводит к объединению единомышленников;
- способствует разрядке и отодвигает на второй план другие, несущественные конфликты;
- способствует расстановке приоритетов;
- играет роль предохранительного клапана для безопасного и даже конструктивного выхода эмоций;
- благодаря ему обращается внимание на недовольство или предложения, нуждающиеся в обсуждении, понимании, признании, поддержке, юридическом оформлении и разрешении;

- приводит к возникновению рабочих контактов с другими людьми и группами;
- благодаря ему стимулируется разработка систем справедливого предотвращения, разрешения конфликтов и управления ими.

Отрицательное воздействие конфликта часто проявляется в следующем:

- конфликт представляет собой угрозу заявленным интересам сторон;
- он угрожает социальной системе, обеспечивающей равноправие и стабильность;
- препятствует быстрому осуществлению перемен;
- приводит к потере поддержки;
- ставит людей и организации в зависимость от публичных заявлений, от которых невозможно легко и быстро отказаться;
- вместо тщательно взвешенного ответа он ведет к быстрому действию;
- вследствие конфликта подрывается доверие сторон друг к другу;
- вызывает разобщенность среди тех, кто нуждается в единстве или даже стремится к нему;
- в результате конфликта подрывается процесс формирования союзов и коалиций;
- конфликт имеет тенденцию к углублению и расширению;
- конфликт в такой степени меняет приоритеты, что ставит под угрозу другие интересы.

Существуют многочисленные классификации конфликтов. Основаниями для них могут быть источник конфликта, содержание, значимость, тип разрешения, форма выражения, тип структуры взаимоотношений, социальная формализация, социально-психологический эффект, социальный результат. Конфликты могут быть скрытые и явные, интенсивные и стертые, кратковременные и затяжные, вертикальные и горизонтальные и т. д..

По направленности конфликты делятся на «горизонтальные» и «вертикальные», а также «смешанные». К горизонтальным относят такие конфликты, в которых не замешаны лица, находящиеся в подчинении друг у друга. К вертикальным конфликтам относят те, в которых участвуют лица, находящиеся в подчинении один у другого. В смешанных конфликтах представлены и вертикальные, и горизонтальные составляющие.

По значению для группы и организации конфликты делятся на конструктивные (созидательные, позитивные) и деструктивные (разрушительные, негативные). Первые приносят делу пользу, вторые — вред.

По характеру причин конфликты можно разделить на объективные и субъективные. Первые порождены объективными причинами, вторые — субъективными, личностными.

- М. Дойч классифицирует конфликты по критерию истинности-ложности или реальности:
- «подлинный» конфликт - существующий объективно и воспринимаемый адекватно;

- «случайный, или условный» - зависящий от легко изменяемых обстоятельств, что, однако, не осознается сторонами;
- «смещенный» - явный конфликт, за которым скрывается другой, невидимый конфликт, лежащий в основании явного;
- «неверно приписанный» - конфликт между сторонами, ошибочно понявшими друг друга, и, как результат, по поводу ошибочно истолкованных проблем;
- «латентный» - конфликт, который должен был бы произойти, но которого нет, поскольку по тем или иным причинам он не осознается сторонами;
- «ложный» - конфликт, существующий только в силу ошибок восприятия и понимания при отсутствии объективных оснований.

Классификация конфликтов по типу социальной формализации: официальные и неофициальные (формальные и неформальные). Эти конфликты, как правило, связаны с организационной структурой, ее особенностями и могут быть как «горизонтальными», так и «вертикальными».

По своему социально-психологическому эффекту конфликты делятся на две группы:

развивающие, утверждающие, активизирующие каждую из конфликтующих личностей и группу в целом;

способствующие самоутверждению или развитию одной из конфликтующих личностей или группы в целом и подавлению, ограничению другой личности или группы лиц.

По объему социального взаимодействия конфликты классифицируют на межгрупповые, внутригрупповые, межличностные и внутриличностные

Методики вида деятельности: Групповая дискуссия

Тема: Негативное и позитивное воздействие конфликта

Тема и цель дискуссии

Тема: Негативное и позитивное воздействие конфликта

Цель: Выработка представлений о негативном и позитивном воздействии конфликта

Время дискуссии

1 час 20 минут

Заинтересовать участников, создать необходимую мотивацию

Анализ негативных и позитивных качеств конфликта, влияющих на эффективность работы персонала

Добиться однозначного понимания проблемы всеми участниками

В чем заключается суть негативных и позитивных воздействие конфликта

Начать обмен мнениями  
(по возможности без оценок)

Участники высказываются по кругу

## **2. По отношению к группе:**

Познакомить участников дискуссии,  
если они незнакомы  
Ориентировать на коллективное  
решение  
Создать доброжелательную, деловую  
атмосферу, установить  
положительный эмоциональный фон

Каждый участник представляется по  
кругу  
Сообщить о преимуществах  
группового решения  
Доброжелательное отношение ко  
всем участникам — добро-  
желательные обращения, жесты,  
мимика, улыбка и т. п.

## **По отношению к каждому участнику:**

Добиться, чтобы в дискуссии  
принимали участие все члены группы  
Активизировать пассивных

Каждый участник дискуссии  
высказывается по кругу  
Обратиться к молчащему с  
вопросом, просьбой помочь.  
Предложить задание, в котором  
необходимо участие каждого  
Внимательно выслушать каждого,  
лучше не перебивать.  
Порекомендовать без боязни  
высказывать свои мнения, поскольку  
важно учесть каждое

Оказывать поддержку, помощь  
выступающим

## **Этап II. Оценка**

### **1. По отношению к проблеме:**

Собрать максимум предложений.  
Постараться осветить все аспекты  
проблемы  
Провести анализ собственных  
мнений

Выслушать всех. Свои предложения  
высказать только после того, как  
выслушаны мнения участников  
Подвести частичные итоги,  
выделить основные положения,  
сделать предварительные выводы  
Тактично останавливать  
отклонившихся от темы, напоминать  
о целях и задачах дискуссии

Держаться в «русле» проблемы, не  
допускать повторов и отклонений от  
темы

### **2. По отношению к группе:**

Поддерживать высокий уровень  
активности всей группы

Всем поочередно предоставлять  
слово. Не допускать затянувшихся  
диалогов и монологов, чрезмерной  
активности одних за счет других  
Требовать ясного изложения

Поддерживать деловую атмосферу

	мыслей, уточнять неясные положения. Руководителю больше опрашивать и слушать. Самому стараться говорить меньше, но по существу
Не допускать личной конфронтации участников	Устранять недоразумения между участниками дискуссии. Пресекать оценочные суждения, направленные на личные качества оппонента
Поддерживать теплую, дружескую атмосферу	Например, использовать улыбку, поощрительные высказывания типа: «Хорошо, мы продвигаемся»
<b>3. По отношению к каждому участнику:</b>	
Уделять максимум внимания мнению каждого участника	Внимательно выслушивать каждого. Преждевременно не прерывать говорящего
Требовать ясной аргументации	Уточнять неясные положения, просить объяснить свою точку зрения
Активизировать пассивных	Обратиться к «молчуну» с вопросом. Любезно попросить его высказать свою точку зрения
По возможности сохранять беспристрастность	Уделять равное внимание каждому, оказывать поддержку всем участникам

### Этап III. Завершение дискуссии

#### 1. По отношению к проблеме:

Четкое и внятное подведение итогов	Формулировка вывода, решения или спектра решений
Сравнить итог с поставленной целью	Напомнить цель, сопоставить с ней результаты дискуссии
Если тема не исчерпана стимулировать продолжение дискуссии	Предложить группе продолжить дискуссию в следующий раз

#### 2. По отношению к группе:

Принятое решение должно быть групповым	При подведении итогов учитывать по возможности мнения всех членов группы. Каждый должен высказать свое мнение по поводу группового решения
Помочь группе прийти к	Умелая постановка вопросов,

согласованному мнению  
Сохранить деловую, добро-  
желательную атмосферу, несмотря на  
возможную конфронтацию мнений

обобщение полученных результатов  
Подчеркнуть важность разнообразия  
предложений и подходов в  
дискуссии для нахождения  
оптимальной альтернативы

### **3. По отношению к каждому участнику:**

Добиться того, чтобы у каждого или  
по крайней мере у большинства  
осталось чувство удовлетворения от  
участия в дискуссии

Подчеркнуть вклад каждого в общий  
итог. Не жалеть заслуженных  
похвал. Поблагодарить всех членов  
группы за участие в дискуссии

#### **Итог**

По итогам группового обсуждения составить таблицу «Негативное и  
позитивное воздействие конфликта»

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

1. Пространственная организация выступления
2. Теоретические подходы к выбору техники переговоров
3. Конфликт в организациях.

#### **Обязательная литература**

1. Чернова, Г. Р. Психология общения : учебное пособие / Г. Р. Чернова, Т. В. Слотина. - Санкт-Петербург: Питер, 2021. - 240 с. - Текст: электронный. - URL: <http://new.ibooks.ru/bookshelf/378751/reading>

2. 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. - URL: <https://urait.ru/viewer/socialnye-kommunikacii-psihologiya-obscheniya-450074#page/1>

#### **Дополнительная литература**

1. Анцупов, А. Я. Конфликтология : учебник для вузов / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. - 7-е изд. - Санкт-Петербург : Питер, 2020. - 560 с. - Текст : электронный. - URL: <https://ibooks.ru/bookshelf/365225/reading>

2. Гришина, Н. В. Психология конфликта / Н. В. Гришина. - 3-е изд. - Санкт-Петербург : Питер, 2021. - 576 с. - Текст : электронный. - URL: <https://ibooks.ru/bookshelf/378757/reading>

3. Ильин, Е. П. Психология общения и межличностных отношений / Е. П. Ильин. - Санкт-Петербург : Питер, 2021. - 576 с. - Текст : электронный. - URL: <https://ibooks.ru/bookshelf/377308/reading>

4. Коноваленко, М. Ю. Психология управления персоналом : учебник для вузов / М. Ю. Коноваленко, А. А. Соломатин. - 2-е изд. - Москва : Юрайт, 2022. - 369 с. - Текст : электронный. - URL: <https://urait.ru/viewer/psihologiya-upravleniya-personalom-489014#page/1>

5. Базаров, Т. Ю. Психология управления персоналом : учебник и практикум для вузов / Т. Ю. Базаров. - Москва : Юрайт, 2022. - 381 с. - Текст : электронный. - URL: <https://urait.ru/viewer/psihologiya-upravleniya-personalom-488970#page/1>

6. 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. - URL: <https://urait.ru/viewer/socialnaya-psihologiya-449845#page/1>

7. Лебедева, Л. В. Социальная психология : учеб. пособие / Л. В. Лебедева. - 2-е изд., стер. - М. : Флинта, 2019. - 230 с. - Текст: электронный. - URL: <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785976516434.html>

#### **Электронные ресурсы**

1. Журнал Социальная психология и общество (Социальная психология и общество (psyjournals.ru))

2. Видео-дискуссия. Взрослые игры. Конфликты (Взрослые Игры. Конфликтология. - YouTube)

## Практическое занятие №7

**Тема: «Внутриличностный конфликт»**

**Разновидность занятия:** комбинированное

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

**Значение изучения темы (актуальность изучаемой проблемы):** изучается умение системно анализировать внутриличностные конфликты, давать характеристику внутриличностного конфликта.

**Формируемые компетенции:** ОПК-5.2.

**Место проведения и оснащения практического занятия:** Аудитория №202- комплект раздаточных материалов, комплект учебной мебели, посадочных мест, ноутбук, проектор, 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	10.00	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	30.00	Изложение основных положений темы
5	Самостоятельная работа обучающихся (текущий контроль)	180.00	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	270	

**Аннотация (краткое содержание темы):**

Внутриличностный конфликт — это конфликт внутри психического мира личности, представляющий собой столкновение ее противоположно

направленных мотивов (потребностей, интересов, ценностей, целей, идеалов).

Внутриличностному конфликту присущи некоторые особенности, которые важно учитывать при его выявлении. Такими особенностями являются:

- Необычность с точки зрения структуры конфликта. Здесь нет субъектов конфликтного взаимодействия в лице отдельных личностей или групп людей.

- Специфичность форм протекания и проявления. Такой конфликт протекает в форме тяжелых переживаний. Он сопровождается специфическими состояниями: страхом, депрессией, стрессом. Часто внутриличностный конфликт выливается в невроз.

- Латентность. Внутриличностный конфликт не всегда легко обнаружить. Часто человек и сам не осознает, что он находится в состоянии конфликта. Более того, иногда он может скрывать свое состояние конфликта под эйфорическим настроением или за активной деятельностью.

Основные психологические концепции внутриличностных конфликтов  
Проблема внутриличностного конфликта во взглядах Зигмунда Фрейда (1856-1939)

Согласно З. Фрейду, человек конфликтен по своей природе. В нем от рождения борются два противоположных инстинкта, определяющих его поведение. Такими инстинктами являются: эрос (сексуальный инстинкт, инстинкт жизни и самосохранения) и танатос (инстинкт смерти, агрессии, деструкции и разрушения). Внутриличностный конфликт и является следствием извечной борьбы между эросом и танатосом. Эта борьба, по З. Фрейду, проявляется в амбивалентности человеческих чувств, в их противоречивости. Амбивалентность чувств усиливается противоречивостью социального бытия и доходит до состояния конфликта, который проявляется в неврозе.

Наиболее полно и конкретно конфликтная природа человека представлена З. Фрейдом в его взглядах на структуру личности. По Фрейду, внутренний мир человека включает в себя три инстанции: Оно (Id), «Я» (Ego) и Сверх-Я (Super-Ego).

Оно — это первичная, врожденная инстанция, изначально иррациональная и подчиненная принципу удовольствия. Оно проявляется в неосознанных желаниях и влечениях, которые проявляются в бессознательных импульсах и реакциях.

«Я» — это разумная инстанция, основанная на принципе реальности. Иррациональные, бессознательные импульсы Оно «Я» приводит в соответствие с требованиями реальной действительности, то есть требованиями принципа реальности.

Сверх-Я — это «цензурная» инстанция, основанная на принципе реальности и представленная социальными нормами и ценностями, требованиями, которые общество предъявляет к личности.

Основные внутренние противоречия личности складываются между Оно и Сверх-Я, которые регулирует и разрешает «Я». Если «Я» не смогло разрешить противоречие между Оно и Сверх-Я, то в осознающей инстанции возникают глубокие переживания, характеризующие внутриличностный конфликт.

Фрейд в своей теории не только раскрывает причины внутриличностных конфликтов, но и вскрывает механизмы защиты от них. Основным механизмом такой защиты он считает сублимацию, то есть преобразование сексуальной энергии человека в другие виды его деятельности, в том числе и в его творчество. Кроме того, Фрейд выделяет и такие защитные механизмы, как: проекция, рационализация, вытеснение, регрессия и др.

Теория комплекса неполноценности Альфреда Адлера (1870-1937)

Согласно взглядам А. Адлера, формирование характера личности происходит в первые пять лет жизни человека. В этот период он испытывает на себе влияние неблагоприятных факторов, которые и порождают у него комплекс неполноценности. Впоследствии этот комплекс оказывает существенное влияние на поведение личности, ее активность, образ мыслей и т. п. Этим и определяется внутриличностный конфликт.

Адлер объясняет не только механизмы формирования внутриличностных конфликтов, но и раскрывает пути разрешения таких конфликтов (компенсации комплекса неполноценности). Таких путей он выделяет два. Во-первых — это развитие «социального чувства», социального интереса. Развитое «социальное чувство» в конечном итоге проявляется в интересной работе, нормальных межличностных отношениях и т. п. Но у человека может сформироваться и так называемое «неразвитое социальное чувство», которое имеет различные негативные формы проявления: преступность, алкоголизм, наркомания и т. п. Во-вторых, стимуляция собственных способностей, достижение превосходства над другими. Компенсация комплекса неполноценности посредством стимуляции собственных способностей может иметь три формы проявления: а) адекватная компенсация, когда происходит совпадение превосходства с содержанием социальных интересов (спорт, музыка, творчество и т. п.); б) сверхкомпенсация, когда происходит гипертрофированное развитие одной из способностей, имеющей ярко выраженный эгоистический характер (накопительство, ловкачество и т. п.); в) мнимая компенсация, когда комплекс неполноценности компенсируется болезнью, сложившимися обстоятельствами или другими факторами, не зависящими от субъекта.

Самооценка характера по методике Р. Кэттелла

Назначение теста. Выявить отдельные черты характера личности.

Данный тест является модифицированным упрощенным вариантом 16-факторного опросника, разработанного американским психологом Раймондом Бернардом Кэттеллом и предназначенного для выявления обобщенных исходных черт личности — факторов, входящих в ее структуру и являющихся причинами выступающих на поверхность реакций человека.

Он более прост в обработке и интерпретации, хотя не дает такого представления о личности, как классический вариант (16 PE).

Инструкция. Вам предлагается выбрать один из вариантов ответа на каждый вопрос («а», «б», «в»).

Читая вопросы, долго над ними не задумывайтесь, старайтесь представить всю ситуацию в целом и оценить, насколько она для вас типична.

Во всех вопросах ответ «б» соответствует случаям, в которых вы не можете четко ответить, или же когда оба противоположных варианта одинаково приемлемы для вас. Старайтесь, однако, не злоупотреблять такими ответами.

Помните, что нет «неправильных» или «правильных» ответов — каждый человек имеет право на собственное мнение.

1. Я вполне мог бы жить один, вдали от людей: а) да; б) иногда; в) нет.

Внутриличностные конфликты 191

2. Иногда я неважно себя чувствую без особой причины: а) да; б) не знаю; в) нет.

3. Читая о каком-либо происшествии, я интересуюсь всеми подробностями:

а) да; б) иногда; в) редко.

4. Когда друзья подшучивают надо мной, я обычно смеюсь вместе с ними и совсем не обижаюсь:

а) верно; б) не знаю; в) неверно.

5. То, что в некоторой степени отвлекает мое внимание:

а) раздражает меня;

б) нечто среднее;

в) не беспокоит меня совершенно.

6. Мне нравится друг:

а) интересы которого имеют деловой и практический характер; б) не знаю;

в) который отличается глубоко продуманными взглядами на жизнь.

7. На предприятии мне было интереснее:

а) работать с машинами и механизмами и участвовать в основном производстве;

б) трудно сказать;

в) беседовать с людьми, заниматься общественной работой.

8. У меня всегда хватает энергии, когда мне это необходимо: а) да; б) трудно сказать; в) нет.

9. Я скорее раскрыл бы свои сокровенные мысли: а) моим хорошим друзьям;

б) не знаю;

в) в своем дневнике.

10. Я могу спокойно слушать, как другие люди высказывают идеи, противоположные тем, в которые я твердо верю:

а) верно;

б) затрудняюсь ответить;

в) неверно.

11. Я настолько осторожен и практичен, что со мной случается меньше неожиданностей, чем с другими людьми:

а) да; б) трудно сказать; в) нет.

12. Я думаю, что говорю неправду реже, чем большинство людей: а) верно; б) затрудняюсь ответить; в) неверно.

13. Я предпочел бы скорее работать:

а) в учреждении, где мне пришлось бы руководить людьми и быть среди них;

б) затрудняюсь ответить;

в) архитектором.

14. То, что я делаю, у меня не получается:

а) редко; б) нечто среднее; в) часто.

15. Даже если мне говорят, что мои идеи неосуществимы, это меня не останавливает:

а) верно; б) не знаю; в) неверно.

16. Я стараюсь смеяться над шутками не так громко, как это делает большинство людей:

а) верно; б) не знаю; в) неверно.

17. Усилия, затраченные на составление планов:

а) никогда не лишние;

б) трудно сказать;

в) не стоят этого.

18. Мне больше нравится работать с людьми изысканными, утонченными, чем с людьми откровенными и прямолинейными:

а) да; б) не знаю; в) нет.

19. Мне приятно сделать человеку одолжение, согласившись назначить встречу с ним на время, удобное для него, даже если это немного неудобно для меня:

а) да; б) иногда; в) нет.

20. Когда ложусь спать, я:

а) засыпаю быстро;

б) нечто среднее;

в) засыпаю с трудом.

21. Работая в магазине, я хотел бы:

а) оформлять витрины;

б) не знаю;

в) быть кассиром.

22. Я предпочитаю:

а) вопросы, касающиеся меня, решать сам;

б) затрудняюсь ответить;

в) советуюсь со своими друзьями.

23. Аккуратные, требовательные люди не уживаются со мной: а) верно; б) иногда; в) неверно.

24. Если люди обо мне плохо думают, то я не стараюсь их переубедить, а продолжаю поступать по-своему:

а) да; б) трудно сказать; в) нет.

25. Бывает, что я все утро не хочу ни с кем разговаривать: а) часто; б) иногда; в) никогда.

26. Мне бывает скучно:

а) часто; б) иногда; в) никогда.

27. Я думаю, что даже самые драматические события через год уже не оставят в моей душе никаких следов:

а) да; б) трудно сказать; в) неверно.

28. Я думаю, что интереснее быть:

а) ботаником и работать с растениями;

б) не знаю;

в) страховым агентом.

29. Когда вопрос, который надо решить, очень труден и требует от меня много усилий, я стараюсь:

а) заняться другим вопросом;

б) затрудняюсь ответить;

в) еще раз попытаюсь решить этот вопрос.

30. Ночью мне снятся фантастические или нелепые сны: а) да; б) иногда; в) нет.

Данный тест не может полностью дать представление о вашем характере и не претендует на абсолютную достоверность.

Однако он позволяет узнать некоторые черты: общительность, эмоциональную устойчивость, добросовестность, дисциплинированность.

Обработка данных

Ответ «б» всегда оценивается в 1 балл.

С 1-го по 7-й и с 23-го по 30-й вопросы:

«а» — приносит 0 баллов;

«в» — 2 балла.

С 8-го по 22-й вопросы:

«а» — 2 балла;

«в» — 0 баллов.

Ключ к тесту и оценка результатов

1. Сумма баллов, полученных при ответах на вопросы 1, 7, 9, 13, 19, 25 говорит о вашей общительности или замкнутости.

Если сумма баллов не превысит 8, то вы, скорее всего, не очень нуждаетесь в обществе других и по натуре, как говорят, не контактны. Вполне возможно, что вы скептически относитесь к знакомым и довольно строго судите других. А это, как известно, ограничивает круг близких друзей, с которыми легко быть откровенным.

Если же сумма баллов выше 8, то вы общительны и добродушны, открыты и сердечны. Вам свойственны естественность и непринужденность в поведении, внимательность и мягкосердечность по отношению к людям. Вы не очень боитесь критики. Выбирая специальность, на это следует обратить

внимание, вам можно рекомендовать профессию типа «человек — человек», требующую постоянного общения с людьми, коллективных действий.

2. Сумма баллов, полученная при ответах на вопросы 2,5,8,14,20,

26, говорит о вашей эмоциональной устойчивости или неустойчивости.

Если сумма меньше 7, вы, скорее всего, подвержены чувствам и склонны к быстрой смене настроения. Высокие оценки свойственны людям выдержанным, спокойным, чей взгляд на вещи более реалистичен.

3. Если сумма, полученная при ответах на вопросы 3, 6,15, 18, 21,

27, меньше 7, вы человек практичный и добросовестный, легко следуете общепринятым нормам, правилам поведения. Хотя, быть может, вам свойственна некоторая ограниченность, «заземленность», излишняя внимательность к мелочам.

При высоких оценках — у вас богатое воображение и, как следствие, высокий творческий потенциал. Старайтесь все же не «витать в облаках». Это часто приводит к житейским неудачам.

4 Если сумма баллов при ответах на вопросы 4,10, 16, 22, 24 и 28 превышает 5, вам, вероятно, свойственны расчетливость и осмотрительность. Вы достаточно проницательны, умеете разумно и «без сантиментов» оценивать события и окружающих людей.

При низких оценках, вполне возможно, вам свойственны прямолинейность, естественность и непосредственность в поведении.

5. При сумме ответов на вопросы 11, 12, 17, 23, 29 и 30 меньше 6, у вас, похоже, не всегда хорошо обстоят дела с самоконтролем и с дисциплиной. Обычно таким людям, как говорят психологи, присуща внутренняя конфликтность.

При оценке выше 6 баллов вы, наверное, целеустремленный человек, хорошо контролируете свои эмоции и поведение, для вас не представляет особого труда придерживаться общепринятых правил.

### **Итог**

По итогам занятия составить психологический портрет личности и определить наличие внутриличностного конфликта.

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

- 1 Структурные методы управления конфликтами
2. Психологические теории конфликта
3. Конфликт в организациях.

### **Обязательная литература**

1. Чернова, Г. Р. Психология общения : учебное пособие / Г. Р. Чернова, Т. В. Слотина. - Санкт-Петербург: Питер, 2021. - 240 с. - Текст: электронный. - URL: <http://new.ibooks.ru/bookshelf/378751/reading>

2. 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. - URL: <https://urait.ru/viewer/socialnye-kommunikacii-psihologiya-obscheniya-450074#page/1>

#### **Дополнительная литература**

1. Анцупов, А. Я. Конфликтология : учебник для вузов / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. - 7-е изд. - Санкт-Петербург : Питер, 2020. - 560 с. - Текст : электронный. - URL: <https://ibooks.ru/bookshelf/365225/reading>
2. Гришина, Н. В. Психология конфликта / Н. В. Гришина. - 3-е изд. - Санкт-Петербург : Питер, 2021. - 576 с. - Текст : электронный. - URL: <https://ibooks.ru/bookshelf/378757/reading>
3. Ильин, Е. П. Психология общения и межличностных отношений / Е. П. Ильин. - Санкт-Петербург : Питер, 2021. - 576 с. - Текст : электронный. - URL: <https://ibooks.ru/bookshelf/377308/reading>
4. Коноваленко, М. Ю. Психология управления персоналом : учебник для вузов / М. Ю. Коноваленко, А. А. Соломатин. - 2-е изд. - Москва : Юрайт, 2022. - 369 с. - Текст : электронный. - URL: <https://urait.ru/viewer/psihologiya-upravleniya-personalom-489014#page/1>
5. Базаров, Т. Ю. Психология управления персоналом : учебник и практикум для вузов / Т. Ю. Базаров. - Москва : Юрайт, 2022. - 381 с. - Текст : электронный. - URL: <https://urait.ru/viewer/psihologiya-upravleniya-personalom-488970#page/1>
6. 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. - URL: <https://urait.ru/viewer/socialnaya-psihologiya-449845#page/1>
7. Лебедева, Л. В. Социальная психология : учеб. пособие / Л. В. Лебедева. - 2-е изд., стер. - М. : Флинта, 2019. - 230 с. - Текст: электронный. - URL: <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785976516434.html>

#### **Электронные ресурсы**

1. Журнал Социальная психология и общество (Социальная психология и общество (psyjournals.ru))
2. Видео-дискуссия. Взрослые игры. Конфликты (Взрослые Игры. Конфликтология. - YouTube)

## Практическое занятие №8

**Тема: «Конфликтная личность»**

**Разновидность занятия:** комбинированное

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

**Значение изучения темы (актуальность изучаемой проблемы):** изучается умение системно анализировать конфликтные личности, давать характеристику конфликтной личности.

**Формируемые компетенции:** ОПК-5.2.

**Место проведения и оснащения практического занятия:** Аудитория №202- комплект раздаточных материалов, комплект учебной мебели, посадочных мест, ноутбук, проектор, 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	10.00	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	30.00	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):**

При анализе конфликта и выборе адекватных решений по управлению этим конфликтом необходимо учитывать типичные модели поведения

личностных субъектов конфликтного взаимодействия. В настоящей теме рассматриваются некоторые теории, раскрывающие поведение личности в конфликте, обусловленное различными факторами.

Основные модели поведения личности в конфликтном взаимодействии

В литературе выделяю Типы конфликтных личностей

Во многих учебных пособиях по конфликтологии описаны пять типов конфликтных личностей, которые мы приводим

Типы конфликтных личностей

Тип конфликтной личности	Поведенческие характеристики
Демонстративный	Хочет быть в центре внимания. Любит хорошо выглядеть в глазах других. Его отношение к людям определяется тем, как они к нему относятся. Ему легко даются поверхностные конфликты, любит свои страдания и стойкостью. Хорошо приспосабливается к различным ситуациям. Рациональное поведение выражено слабо. Налицо эмоциональное поведение. Планирование своей деятельности осуществляется ситуативно и слабо воплощается в жизнь. Кропотливой, систематической работы избегает. Не уходит от конфликтов, в ситуации конфликтного взаимодействия чувствует себя неплохо
Ригидный	Подозрителен. Обладает завышенной самооценкой. Постоянно требует подтверждения собственной значимости. Часто не учитывает изменения ситуации и обстоятельств. Прямолинейен и не гибок. С большим трудом принимает точку зрения окружающих, не очень считается с их мнением. Почтение со стороны окружающих воспринимается как должное. Выражение недоброжелательства со стороны окружающих воспринимает как обиду. Мало критичен по отношению к своим поступкам. Болезненно обидчив, повышенно чувствителен по отношению к мнимым или действительным несправедливостям
Неуправляемый	Импульсивен, недостаточно контролирует себя. Поведение такого человека плохо предсказуемо. Ведет себя вызывающе, агрессивно. Часто в запале не обращает внимания на общепринятые нормы общения. Характерен высокий уровень притязаний. Несамокритичен. Во многих неудачах, неприятностях склонен обвинять других
Тип конфликтной личности	Поведенческие характеристики

	Не может грамотно планировать свою деятельность или последовательно претворять планы в жизнь. Недостаточно развита способность соотносить свои поступки с целями и обстоятельствами. Из прошлого опыта (даже горького) извлекает мало уроков
Сверхточный	Скрупулезно относится к работе. Предъявляет повышенные требования к себе. Предъявляет повышенные требования к окружающим, причем делает это так, что людям, с которыми он работает, кажется, что он придирается. Обладает повышенной тревожностью. Чрезмерно чувствителен к деталям. Склонен придавать излишнее значение замечаниям окружающих. Иногда вдруг разрывает отношения с друзьями, знакомыми потому, что ему кажется, что его обидели. Страдает от себя сам, переживает свои просчеты, неудачи, подчас расплачивается за них даже болезнями (бессонницей, головными болями и т.п.). Сдержан во внешних, особенно эмоциональных, проявлениях. Слабо чувствует реальные взаимоотношения в группе
«Бесконфликтный»	Неустойчив в оценках и мнениях. Обладает легкой внушаемостью. Внутренне противоречив. Характерна некоторая непоследовательность поведения. Ориентируется на сиюминутный успех в ситуациях. Недостаточно хорошо видит перспективу. Зависит от мнения окружающих. Излишне стремится к компромиссу. Не обладает достаточной силой воли. Не задумывается глубоко над последствиями своих поступков и причинами поступков окружающих

Тест. Оценка акцентуации характера по методике Шмишека

Инструкция. Вам предлагаются 97 вопросов, на каждый из которых вы должны ответить «да» или «нет». Не тратьте много времени на обдумывание. Здесь не может быть «плохих» или «хороших» ответов.

1. Ваше настроение, как правило, бывает ясным, неомраченным?
2. Восприимчивы ли вы к оскорблениям, обидам?
3. Легко ли вы плачете?
4. Возникают ли у вас по окончании какой-либо работы сомнения в качестве ее исполнения и прибегаете ли вы к проверке — правильно ли все было сделано?
5. Были ли вы в детстве таким же смелым, как ваши сверстники?
6. Часто ли у вас бывают резкие смены настроения (только что парили в облаках от счастья, и вдруг становится очень грустно)?
7. Бываете ли вы во время веселья в центре внимания?
8. Бывают ли у вас дни, когда вы без особых причин ворчливы и раздражительны и все считают, что вас лучше не трогать?
9. Всегда ли вы отвечаете на письма сразу после прочтения?
10. Вы человек серьезный?

11. Способны ли вы на время так сильно увлечься чем-нибудь, что все остальное перестает быть значимым для вас?
12. Предприимчивы ли вы?
13. Быстро ли вы забываете обиды и оскорбления?
14. Мягкосердечны ли вы?
15. Когда вы бросаете письмо в почтовый ящик, проверяете ли вы, опустилось оно туда или нет?
16. Требует ли ваше честолюбие того, чтобы в работе (учебе) вы были одним из первых?
17. Боялись ли вы в детские годы грозы и собак?
18. Смеетесь ли вы иногда над неприличными шутками?
19. Есть ли среди ваших знакомых люди, которые считают вас педантичным?
20. Очень ли зависит ваше настроение от внешних обстоятельств и событий?
21. Любят ли вас ваши знакомые?
22. Часто ли вы находитесь во власти сильных внутренних порывов и побуждений?
23. Ваше настроение обычно несколько подавлено?
24. Случалось ли вам рыдать, переживая тяжелое нервное потрясение?
25. Трудно ли вам долго сидеть на одном месте?
26. Отстаиваете ли вы свои интересы, когда по отношению к вам допускается несправедливость?
27. Хвастаетесь ли вы иногда?
28. Смогли бы вы в случае надобности зарезать домашнее животное или птицу?
29. Раздражает ли вас, если штора или скатерть висит неровно, стараетесь ли вы это поправить?
30. Боялись ли вы в детстве оставаться дома один?
31. Часто ли портится ваше настроение без видимых причин?
32. Случалось ли вам быть одним из лучших в вашей профессиональной деятельности?
33. Легко ли вы впадаете в гнев?
34. Способны ли вы быть шаловливо-веселым?
35. Бывают ли у вас состояния, когда вы переполнены счастьем?
36. Смогли бы вы играть роль конферансье в веселых представлениях?
37. Лгали ли вы когда-нибудь в своей жизни?
38. Говорите ли вы людям свое мнение о них прямо в глаза?
39. Можете ли вы спокойно смотреть на кровь?
40. Нравится ли вам работа, когда только вы один ответственны за нее?
41. Заступаетесь ли вы за людей, по отношению к которым допущена несправедливость?
42. Беспокоит ли вас необходимость спуститься в темный погреб, войти в пустую темную комнату?

43. Предпочитаете ли вы деятельность, которую нужно выполнять долго и точно, той, которая не требует большой кропотливости и делается быстро?

44. Вы очень общительный человек?

45. Охотно ли вы в школе декламировали стихи?

46. Сбегали ли вы в детстве из дома?

47. Обычно вы без колебаний уступаете в автобусе место престарелым пассажирам?

48. Часто ли вам жизнь кажется тяжелой?

49. Случалось ли вам так расстраиваться из-за какого-нибудь конфликта, что после этого вы чувствовали себя не в состоянии прийти на работу?

50. Можно ли сказать, что при неудаче вы сохраняете чувство юмора?

51. Стараетесь ли вы помириться, если кого-нибудь обидели?

Предпринимаете ли вы первым шаги к примирению?

52. Очень ли вы любите животных?

53. Случалось ли вам, уходя из дома, возвратиться, чтобы проверить: не забыли ли вы выключить газ, свет и т. п.?

54. Беспokoили ли вас когда-нибудь мысли, что с вами или с вашими родственниками должно что-нибудь случиться?

55. Существенно ли зависит ваше настроение от погоды?

56. Трудно ли вам выступать перед большой аудиторией?

57. Можете ли вы, рассердясь на кого-либо, пустить в ход руки?

58. Очень ли вы любите веселиться?

59. Вы всегда говорите то, что думаете?

60. Можете ли вы под влиянием разочарования впасть в отчаяние?

61. Привлекает ли вас роль организатора в каком-нибудь деле?

62. Упорствуете ли вы на пути к достижению цели, если встречается какое-либо препятствие?

63. Чувствовали ли вы когда-нибудь удовлетворение при неудачах людей, которые вам неприятны?

64. Может ли трагический фильм взволновать вас так, что у вас на глазах выступят слезы?

65. Часто ли вам мешают уснуть мысли о проблемах прошлого или о будущем дне?

66. Свойственно ли было вам в школьные годы подсказывать или давать списывать товарищам?

67. Смогли бы вы пройти в темноте один через кладбище?

68. Вы, не раздумывая, вернули бы лишние деньги в кассу, если бы обнаружили, что получили слишком много?

69. Большое ли значение вы придаете тому, что каждая вещь в вашем доме должна находиться на своем месте?

70. Случается ли, что, ложась спать в отличном настроении, следующим утром вы встаете в плохом расположении духа, которое длится несколько часов?

71. Легко ли вы приспосабливаетесь к новой ситуации?
72. Часто ли у вас бывают головокружения?
73. Часто ли вы смеетесь?
74. Сможете ли вы относиться к человеку, о котором вы плохого мнения, так приветливо, что никто не догадывается о вашем настоящем отношении к нему?
75. Вы человек живой и подвижный?
76. Сильно ли вы страдаете, когда совершается несправедливость?
77. Вы страстный любитель природы?
78. Уходя из дома или ложась спать, проверяете ли вы, закрыты ли краны, погашен ли везде свет, заперты ли двери?
79. Пугливы ли вы?
80. Может ли употребленный вами алкоголь изменить ваше настроение?
81. Охотно ли вы принимаете участие в кружках художественной самодеятельности?
82. Тянет ли вас иногда уехать далеко от дома?
83. Смотрите ли вы обычно на жизнь несколько пессимистично?
84. Бывают ли у вас переходы от веселого настроения к тоскливому?
85. Можете ли вы развлекать общество, быть душой компании?
86. Долго ли вы храните чувство гнева, досады?
87. Переживаете ли вы длительное время горести других людей?
88. Всегда ли вы соглашаетесь с замечаниями в свой адрес, правильность которых признаете?
89. Могли ли вы в школьные годы переписать из-за помарок страницу в тетради?
90. Вы по отношению к людям больше осторожны и недоверчивы, чем доверчивы?
91. Часто ли у вас бывают страшные сновидения?
92. Бывают ли у вас иногда такие навязчивые мысли, что если вы стоите на перроне, то можете против своей воли кинуться под приближающийся поезд или можете кинуться из окна верхнего этажа большого дома?
93. Становитесь ли вы веселее в обществе веселых людей?
94. Вы человек, который не думает о сложных проблемах, а если и занимается ими, то недолго?
95. Совершаете ли вы под влиянием алкоголя внезапные импульсивные поступки?
96. В беседах вы больше молчите, чем говорите?
97. Могли бы вы, изображая кого-нибудь, так увлечься, чтобы на время забыть, какой вы на самом деле?

Оценка результатов

п/п	Тип акцентуации	Коэффициент	«Да» Номера вопросов	«Нет» Номера вопросов

	Гипертимный	3	1,12,25,36,50,61,75,85	-
	Дистимный	3	10,23,48,83,96	34, 58, 73
	Циклоидный	3	6,20,31,44,55,70,80,93	-
	Возбудимый	3	8, 22,33,46,57, 72,82, 95	—
	Застревающий	2	2,16,26,38,41,62,76,86,90	13,51
	Педантичный	2	4,15,19,29,43,53,65,69, 78,89,92	40
	Тревожный	3	17,30,42,54,79,91	5,67
	Эмотивный	3	3,14,52,64,77,87	28,39
	Демонстративный	2	7,21,24,32,45,49,71,74, 81,94,97	56
0	Экзальтированный	6	11,35,60,84	—
	Ложь	1	9, 47, 59, 68, 88	18,27,37, 63

Количество совпадающих с ключом ответов умножается на значение коэффициента соответствующего типа акцентуации. Если полученный результат превышает 18 баллов, то это свидетельствует о выраженности данного типа акцентуации. При этом, полученному результату можно доверять, если по позиции «ложь» вы набрали не более 5 баллов.

Ниже приводятся поведенческие характеристики основных типов акцентуации характера.

1. Гипертимный тип. Отличается повышенным настроением, оптимистичен, чрезвычайно контактен, быстро переключается с одного дела на другое. Не доводит начатое дело до конца, недисциплинирован, склонен к аморальным поступкам, необязателен, самооценка завышена.

Конфликтен, часто выступает инициатором конфликтов.

2. Дистимный тип. Противоположен гипертимному типу. Отличается пессимистическим настроением, неконтактен, предпочитает одиночество, ведет замкнутый образ жизни, склонен к занижению самооценки.

Редко вступает в конфликты с окружающими. Высоко ценит дружбу, справедливость.

3. Циклоидный тип. Отличается довольно частыми периодическими сменами настроения. В период подъема настроения поведение гипертимно, а в период спада — дистимно. Самооценка неустойчива.

Конфликтен, особенно в период подъема настроения. В конфликте непредсказуем.

4. Возбудимый тип. Отличается низкой контактностью в общении. Занудлив, угрюм, склонен к хамству и брани. Неуживчив в коллективе, властен в семье. В эмоционально спокойном состоянии добросовестен,

аккуратен. В состоянии эмоционального возбуждения вспыльчив, плохо контролирует свое поведение.

Конфликтен, часто выступает инициатором конфликтов, в конфликте активен.

5. Застревающий тип. Отличается умеренной общительностью, занудлив, склонен к нравоучениям, часто занимает позицию «родителя». Стремится к высоким показателям в любом деле, предъявляет повышенные требования к себе, чувствителен к социальной справедливости.

Обидчив, уязвим, подозрителен, мстителен, ревнив. Самооценка неадекватна. Конфликтен, обычно выступает инициатором конфликтов, в конфликте активен.

6. Педантичный тип. Отличается добросовестностью, аккуратностью, серьезностью в делах. В служебных отношениях — бюрократ, формалист, легко уступает лидерство другим.

В конфликты вступает редко. Однако его формализм может провоцировать конфликтные ситуации. В конфликте ведет себя пассивно.

7. Тревожный тип. Отличается низкой контактностью, неуверенностью в себе, минорным настроением. Самооценка занижена. Вместе с тем для него характерны такие черты, как дружелюбие, самокритичность, исполнительность.

Редко вступает в конфликты, играя в них пассивную роль, преобладающие стратегии поведения в конфликте — уход и уступка.

8. Эмотивный тип. Отличается стремлением к общению в узком кругу. Устанавливает хорошие контакты только с небольшим избранным кругом людей. Чрезмерно чувствителен. Слезлив. Вместе с тем для него характерны доброта, сострадательность, обостренное чувство долга, исполнительность.

Редко вступает в конфликты. В конфликтах играет пассивную роль, склонен к уступкам.

9. Демонстративный тип. Отличается легкостью установления контактов, стремлением к лидерству, жадностью власти и славы. Склонен к интригам. Обходителен, артистичен. Вместе с тем люди данного типа эгоистичны, лицемерны, хвастливы.

Конфликтен. В конфликте активен.

10. Экзальтированный тип (от лат. *exaltatio* — восторженное, возбужденное состояние, болезненная оживленность). Отличается высокой контактностью. Словоохотлив, влюбчив. Привязан и внимателен к друзьям и близким, подвержен сиюминутным настроениям.

### **Итог**

Написание психологического портрета склонности к вступлению в конфликт по результатам диагностики

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

1. Характеристика внутриличностного конфликта в экзистенциальной психологии
2. Методы работы руководителя с конфликтной личностью.

### 3. Стратегии взаимодействия с конфликтной личностью в организации

#### **Обязательная литература**

1. Чернова, Г. Р. Психология общения : учебное пособие / Г. Р. Чернова, Т. В. Слотина. - Санкт-Петербург: Питер, 2021. - 240 с. - Текст: электронный. - URL: <http://new.ibooks.ru/bookshelf/378751/reading>

2. 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. - URL: <https://urait.ru/viewer/socialnye-kommunikacii-psihologiya-obscheniya-450074#page/1>

#### **Дополнительная литература**

1. Анцупов, А. Я. Конфликтология : учебник для вузов / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. - 7-е изд. - Санкт-Петербург : Питер, 2020. - 560 с. - Текст : электронный. - URL: <https://ibooks.ru/bookshelf/365225/reading>

2. Гришина, Н. В. Психология конфликта / Н. В. Гришина. - 3-е изд. - Санкт-Петербург : Питер, 2021. - 576 с. - Текст : электронный. - URL: <https://ibooks.ru/bookshelf/378757/reading>

3. Ильин, Е. П. Психология общения и межличностных отношений / Е. П. Ильин. - Санкт-Петербург : Питер, 2021. - 576 с. - Текст : электронный. - URL: <https://ibooks.ru/bookshelf/377308/reading>

4. Коноваленко, М. Ю. Психология управления персоналом : учебник для вузов / М. Ю. Коноваленко, А. А. Соломатин. - 2-е изд. - Москва : Юрайт, 2022. - 369 с. - Текст : электронный. - URL: <https://urait.ru/viewer/psihologiya-upravleniya-personalom-489014#page/1>

5. Базаров, Т. Ю. Психология управления персоналом : учебник и практикум для вузов / Т. Ю. Базаров. - Москва : Юрайт, 2022. - 381 с. - Текст : электронный. - URL: <https://urait.ru/viewer/psihologiya-upravleniya-personalom-488970#page/1>

6. 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. - URL: <https://urait.ru/viewer/socialnaya-psihologiya-449845#page/1>

7. Лебедева, Л. В. Социальная психология : учеб. пособие / Л. В. Лебедева. - 2-е изд., стер. - М. : Флинта, 2019. - 230 с. - Текст: электронный. - URL: <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785976516434.html>

#### **Электронные ресурсы**

1. Журнал Социальная психология и общество (Социальная психология и общество (psyjournals.ru))

2. Видео-дискуссия. Взрослые игры. Конфликты (Взрослые Игры. Конфликтология. - YouTube)