


**УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «УНИВЕРСИТЕТ
УПРАВЛЕНИЯ «ТИСБИ»**

Кафедра педагогики и психологии

Утверждаю
зав. кафедрой  А.Л. Короткова
Протокол заседания кафедры № 5
от «15» января 2026 г.



Рабочая программа дисциплины

Наименование дисциплины	Психология общения и конфликтология
Направление подготовки	37.03.01 Психология
Профиль подготовки	Социальная психология
Год набора	2026

Составители:
Д-р псих. наук, проф. Грязнов А.Н.

Казань

Содержание

1. Цели и задачи учебной дисциплины
 2. Место дисциплины в структуре ОПОП
 3. Требования к результатам освоения дисциплины
 4. Структура и содержание дисциплины
 - 4.1 Модульно-тематический план и пояснительная записка с указанием этапов формирования компетенций
 - 4.2 Содержание дисциплины по темам (разделам)
 - 4.3 Планы практических и семинарских занятий
 5. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов
 6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины
 7. Материально-техническое обеспечение дисциплины
 8. Оценка компетенций по изучаемой дисциплине
- Приложение 1. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины
- Приложение 2. Фонд оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации по дисциплине

1. Цели и задачи учебной дисциплины

Дисциплина «Психология общения и конфликтология» входит в обязательную часть учебного плана в системе подготовки по направлению 37.03.01 Психология.

Цель дисциплины - сформировать у обучающихся научные представления о психологических закономерностях общения, формирования коллектива, организации, средств массовой коммуникации, семьи, овладение обучающимися практическими умениями в области управления конфликтами.

Задачи дисциплины:

- сформировать базовые знания об особенностях и структуре общения;
- сформировать навыки распознавать и отличать виды общения;
- сформировать навыки общения с различными категориями клиентов;
- отработать практические приемы и навыки профессионального общения
- формирование положительной мотивации к деятельности по предупреждению и конструктивному разрешению конфликтов;
- обучение практике работы по диагностике конфликтов;
- овладение знаниями и первичными навыками психической саморегуляции в предконфликтных и конфликтных ситуациях;
- выработка умения определять условия, способы и приемы предупреждения межличностных конфликтов;
- формирование первичных навыков конструктивного разрешения межличностных конфликтов различных видов;
- анализ, диагностика, прогнозирование конфликтов;
- рассмотрение области практического применения конфликтологических знаний в профессиональной и других сферах деятельности психологов.

После освоения данной дисциплины студент должен:

Знать условия и способы правильного восприятия и понимания партнера по общению, эффективной коммуникации и конструктивного взаимодействия; способы разрешения конфликтов; основные этические нормы и границы профессиональной компетентности конфликтолога и специфику их применения в различных ситуациях.

Уметь выбирать разнообразные и оптимальные приемы, методы и стратегии взаимодействия в ситуациях межличностного общения с учетом индивидуальных особенностей партнеров по взаимодействию; анализировать обращения и запросы населения, органов социальной сферы осуществлять продуктивное взаимодействие; анализировать основные этические аспекты и границы компетентности действий психолога в типовых и нестандартных ситуациях профессиональной деятельности.

Владеть навыками общения и обеспечения открытости в получении и предоставлении обратной связи; навыками системного психологического анализа разнообразных аспектов проблемных ситуаций межличностного

взаимодействия; способами предупреждения конфликтных ситуаций и конфликтов в психологической деятельности.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Данная дисциплина относится к обязательной части 1 Блока учебного плана по направлению подготовки 37.03.01 Психология. Дисциплина находится во взаимосвязи с дисциплинами согласно схеме:

Обеспечивающие учебные дисциплины

Основы эффективных коммуникаций
Русский язык и деловое общение
Командообразование и лидерство

Психология общения и конфликтология

Обеспечиваемые учебные дисциплины

Психология труда, инженерная психология и эргономика
Основы социально-психологического тренинга
Социальная психология массовых коммуникаций

До начала изучения дисциплины «Психология общения и конфликтология» у студента должны быть сформированы знания, умения, навыки, полученные после изучения дисциплин «Русский язык и деловое общение», «Командообразование и лидерство», «Основы эффективных коммуникаций».

3. Требования к результатам освоения дисциплины

Дисциплина «Психология общения и конфликтология» участвует в формировании следующих компетенций в соответствии с ФГОС ВО по направлению 37.03.01 Психология:

ОПК-8. Способен выполнять свои профессиональные функции в организациях разного типа, осознанно соблюдая организационные политики и процедуры.

После освоения дисциплины студент должен получить следующие образовательные результаты соотнесённые с индикаторами достижения компетенций.

Декомпозиция компетенций

Индикаторы	Результаты обучения по дисциплине
Компетенция ОПК-8	
ОПК-8.1 Анализирует профессиональные функции психолога в организациях разного типа, организационные	ОПК-8.1 3.5 Знает условия и способы правильного восприятия и понимания партнера по общению, эффективной коммуникации и конструктивного взаимодействия

политики и процедуры профессиональной деятельности	ОПК-8.1 У.5 Умеет выбирать разнообразные и оптимальные приемы, методы и стратегии взаимодействия в ситуациях межличностного общения с учетом индивидуальных особенностей партнеров по взаимодействию ОПК-8.1 В.5 Владеет навыками общения и обеспечения открытости в получении и предоставлении обратной связи
ОПК-8.2 Выполняет профессиональные функции в организациях разного типа, осознанно соблюдая организационные политики и процедуры	ОПК-8.2 3.11 Знает способы разрешения конфликтов ОПК-8.2 У.12 Умеет анализировать обращения и запросы населения, органов социальной сферы осуществлять продуктивное взаимодействие ОПК-8.2 В.11 Владеет навыками системного психологического анализа разнообразных аспектов проблемных ситуаций межличностного взаимодействия
ОПК-8.3 Демонстрирует навыки выполнения профессиональных функций психолога в организациях разного типа, соблюдая организационные политики и процедуры профессиональной деятельности	ОПК-8.3 3.18 Знает основные этические нормы и границы профессиональной компетентности конфликтолога и специфику их применения в различных ситуациях ОПК-8.3 У.20 Умеет анализировать основные этические аспекты и границы компетентности действий психолога в типовых и нестандартных ситуациях профессиональной деятельности ОПК-8.3 В.19 Владеет способами предупреждения конфликтных ситуаций и конфликтов в психологической деятельности

4. Структура и содержание дисциплины.

4.1. Модульно-тематический план и пояснительная записка с указанием этапов формирования компетенций

Общая трудоемкость дисциплины по очному обучению составляет 4 зачетные единицы (144 часа).

Модульно-тематический план для студентов очной, формы обучения

Модульная разбивка учебной дисциплины					
Наименование модулей	Количество ауд. часов		Самост. работа	Всего часов	Индикаторы компетенции
	Лекции	Практики			
Модуль 1					
Тема 1: Общение как предмет социально-психологического исследования	2	2	2	6	ОПК-8.1 35 У5 В5
Тема 2: Структура общения. Виды и средства общения.	2	2	2	6	

Тема 3: Процесс и функции межличностного и делового общения	2	2	2	6	
Модули 2					
Тема 4: Перцептивная сторона межличностного и делового общения. Психологические аспекты публичного выступления.	2	4	2	8	ОПК-8.1 35 У5 В5
Тема 5: Самоподача и взаимопознание субъектов взаимодействия в процессе межличностного и делового общения.	2	4	2	8	
Тема 6: Коммуникация как процесс обмена информацией в процессе общения. Социально-психологическая технология ведения диалога	2	4	2	8	
Тема 7: Переговоры как одна из форм деловой коммуникации. Стратегии и тактики ведения переговоров	2	4	2	8	
Тема 8: Посредничество в переговорном процессе.	2	4	2	8	
Модули 3					
Тема 9: Теоретические основы конфликтологии. Классификация конфликтов	2	4	2	8	ОПК-8.2 311 У12 В11
Тема 10: Стратегия поведения в конфликте. Динамические характеристики конфликта	2	4	2	8	
Тема 11: Предупреждение конфликтов.	2	4	2	8	
Тема 12: Анализ, диагностика, прогнозирование конфликтов	2	4	4	10	
Модуль 4					
Тема 13: Социально-психологические технологии управления конфликтами	2	4	2	8	ОПК-8.3 318 У20 В19
Тема 14: Бизнес-конфликты	2	4	2	8	
Тема 15: Тренинги в решении конфликтов.	-	6	4	10	
Тема 16: Современная технология медиации: принципы реализации и этапы проведения	2	4	2	8	
Подготовка к экзамену			18	18	
ИТОГО	30	60	54	144	

Пояснительная записка с этапами формирования компетенций

Программа курса «Психология общения и конфликтология» для студентов направления «Психология» состоит из 4 модулей, порядок освоения которых выстраивает траекторию и этапы формирования заявленных компетенций (или их составляющих).

Первый модуль охватывает 3 темы рабочей программы учебной дисциплины. В результате прохождения первого модуля, студент должен:

ОПК-8.1 3.5 Знает условия и способы правильного восприятия и понимания партнера по общению, эффективной коммуникации и конструктивного взаимодействия

ОПК-8.1 У.5 Умеет выбирать разнообразные и оптимальные приемы, методы и стратегии взаимодействия в ситуациях межличностного общения с учетом индивидуальных особенностей партнеров по взаимодействию

ОПК-8.1 В.5 Владеет навыками общения и обеспечения открытости в получении и предоставлении обратной связи

Уровень освоения полученных знаний проверяется выступлением на семинаре, защитой реферата, тестовым опросом.

Модуль 2 включает в себя пять учебных тем.

В результате прохождения модулей студент должен:

ОПК-8.1 3.5 Знает условия и способы правильного восприятия и понимания партнера по общению, эффективной коммуникации и конструктивного взаимодействия

ОПК-8.1 У.5 Умеет выбирать разнообразные и оптимальные приемы, методы и стратегии взаимодействия в ситуациях межличностного общения с учетом индивидуальных особенностей партнеров по взаимодействию

ОПК-8.1 В.5 Владеет навыками общения и обеспечения открытости в получении и предоставлении обратной связи

По результатам освоения модулей проводится устный, тестовый опрос и выполняются контрольные работы.

Модуль 3 включает в себя четыре учебные темы.

В результате прохождения модулей студент должен:

ОПК-8.2 3.11 Знает способы разрешения конфликтов

ОПК-8.2 У.12 Умеет анализировать обращения и запросы населения, органов социальной сферы осуществлять продуктивное взаимодействие

ОПК-8.2 В.11 Владеет навыками системного психологического анализа разнообразных аспектов проблемных ситуаций межличностного взаимодействия

Уровень освоения полученных знаний проверяется выступлением на семинаре, защитой реферата, тестовым опросом.

Модуль 4 включает в себя четыре учебные темы.

В результате изучения четвертого модуля студент должен:

ОПК-8.3 3.18 Знает основные этические нормы и границы профессиональной компетентности конфликтолога и специфику их применения в различных ситуациях

ОПК-8.3 У.20 Умеет анализировать основные этические аспекты и границы компетентности действий психолога в типовых и нестандартных ситуациях профессиональной деятельности

ОПК-8.3 В.19 Владеет способами предупреждения конфликтных ситуаций и конфликтов в психологической деятельности

По результатам освоения модулей проводится устный, тестовый опрос и выполняются контрольные работы.

По результатам освоения дисциплины проводится экзамен.

4.2. Содержание дисциплины по темам (разделам)

Тема 1: Общение как предмет социально-психологического исследования

Проблема общения в психологических исследованиях, общение как междисциплинарная проблема. Историческая ретроспектива подходов к определению общения как психологического явления и процесса. Единство общения и деятельности. Общение и коммуникация. Общение и отражение. Структура общения. Роль общения в психическом развитии человека в фило- и онтогенезе. Общение людей в XX1 веке. Синдром дискоммуникации.

Тема 2: Структура общения. Виды и средства общения.

Критерии классификации видов общения: по содержанию, по форме контактирования, по уровню, по степени взаимосоответствия, по результатам. Виды общения в зависимости от количества участников: автокоммуникация, межличностное общение, личностно-групповое общение, межгрупповое общение. Классификация видов общения в зависимости от целей коммуникатора: познавательное, убеждающее, экспрессивное, суггестивное, ритуальное.

Средства общения (вербальные, невербальные). Общая характеристика вербальных и невербальных средств общения.

Соотношение понятий общение и коммуникация. Речь – важнейшее коммуникативное средство общения. Информационная, эмоционально-выразительная и регулятивная функции речи. Основные виды речевой деятельности: говорение, написание текстов, слушание, чтение. Речевые явления: литературный язык, разговорный язык, территориальный и социальные диалекты, жаргоны /слэнг, арго/. Психолингвистика и психосемантика.

Использование невербальных систем в коммуникации /подход НЛП/.

Тема 3: Процесс и функции межличностного и делового общения

Общение как процесс субъект-субъектной деятельности: модель сознания субъекта коммуникации, структура субъективного опыта. Социальные, социально-психологические и всеобщие функции общения как формы человеческой деятельности (по Г.М. Андреевой, В.Н. Панферову, Б.Ф. Ломову). Определение понятия «социальная перцепция» в общей и

социальной психологии. Основные направления исследования социальной перцепции. Генезис социальной перцепции. Общение как взаимодействие собеседников друг с другом. Различные подходы к проблеме интеракций в современной психологии. Ролевое общение. Виды ролей. Ролевой «веер» личности. Методы развития ролевого репертуара личности. Транзакционный анализ общения и взаимодействия. Эго-состояния /Родитель-Ребенок-Взрослый/. Влияние ролевых позиций на общение. Стадии общения (по Б.Ф. Ломову, В.Н. Панферову).

Тема 4: Перцептивная сторона межличностного и делового общения. Психологические аспекты публичного выступления.

Закономерности формирования первого впечатления. Влияние личностных особенностей, психического состояния и деловой привлекательности человека-объекта на первичное восприятие. Механизмы восприятия: стереотипизация, идентификация, эмпатия, социально-психологическая рефлексия, каузальная атрибуция.

Публичное выступление как форма общения. Виды публичных выступлений. Этапы публичного выступления. Подготовка публичного выступления. Самонастройка. Диалог с аудиторией. Взаимодействие с оппонентами. Завершение выступления.

Тема 5: Самоподача и взаимопознание субъектов взаимодействия в процессе межличностного и делового общения.

Самоподача - стадия проявления себя для партнера. Способы включения субъекта общения в поле внимания партнера: демонстрация эмоционально-эстетической, психологической, деловой привлекательности и готовности удовлетворить социально-психологические потребности партнера.

Взаимопознание - стадия проявления встречной заинтересованности, проверка правильности первичного впечатления, коррекция способов, тактики и стратегии общения, определение границ допустимых взаимоотношений, уточнение "Я - концепции".

Регуляция эмоциональных состояний и установок партнера по общению.

Тема 6: Коммуникация как процесс обмена информацией в процессе общения. Социально-психологическая технология ведения диалога

Коммуникация - стадия обмена знаниями, мыслями и чувствами. Законы взаимовлияния в процессе коммуникации (подражание, внушение, заражение). Понятие о психологических механизмах влияния в процессе общения и взаимодействия людей. Наиболее сильные механизмы влияния, такие как «взаимный обмен», «обязательство и последовательность», «социальное доказательство», «благорасположение», «авторитет», «дефицит». Барьеры общения и способы их преодоления: избегание, авторитет и непонимание. Причины возникновения барьеров в общении. Виды контрсуггестии в общении. Пути преодоления барьеров в общении. Развитие

критического мышления и возможные защиты от нежелательного влияния со стороны собеседников.

Социально-психологическая технология ведения диалога. Эффективные приемы аргументации.

Тема 7: Переговоры как одна из форм деловой коммуникации. Стратегии и тактики ведения переговоров

Историческая ретроспектива формирования технологического подхода к решению проблемных ситуаций и исследований переговорного процесса (взгляды Ф.Каллере, Феличе, В. Мاستенбрука, Р.Фишера, У.Юри, М.М. Лебедевой, А.А.Мурашева, О.Эрнста, Е.А.Климова, Н.И.Козлова). Психологическая феноменология переговоров. Модели переговорного процесса (личностный, технологический и процессуальный подходы). Структура и основные понятия переговорного процесса: взаимозависимость, позиции, интересы, предложения, силовой баланс, соглашения, легитимность. Функции переговоров (информационная, регулятивная, контролирующая, координирующая, коммуникативная). Классификации переговоров по особенностям взаимодействия и содержанию деятельности на переговорах; по поведенческим потерям и эмоциональному реагированию; по способам оперирования межличностными отношениями; по соотношению власти и силы на переговорах.

Основные переговорные стратегии: ультимативная, конкурентная, партнерская, имитационная, обструкционная, смешанная, неопределенная. Типология стилей ведения переговоров У.Мастернбрука: этический, аналитико-агрессивный, общительный, гибко-агрессивный.

Тактики ведения переговоров. Принципиальные переговоры, базовые положения принципиальных переговоров. Деятельностная модель переговоров У.Мастенбрука.

Дилеммы переговорного процесса: уступчивость – неподатливость; покорность-доминирование; дружелюбие-враждебность; разворачивание-уклонение. Особенности ведения международных переговоров

Тема 8: Посредничество в переговорном процессе.

Введение в понятие посредничество (медиация). Задачи и функции медиатора в переговорах. Формы участия третьей стороны в переговорах: третейский суд, согласительная процедура, челночная дипломатия, посредничество, неформальное содействие, экспертная оценка проблемы, подготовка к переговорам.

Тема 9: Теоретические основы конфликтологии. Классификация конфликтов

Терминологический аппарат проблемы практической конфликтологии. Методы конфликтологии. Этапы развития конфликтологии. Развитие теории о конфликтах, их роли в жизни общества. Современная конфликтология как меганаука (теория конфликта в философии и естествознании, экономической

теории, психологии, математических науках, место конфликтологии в теории управления). Понятие конфликта, его сущности.

Структура и процесс развития конфликта. Базовые признаки конфликта. Структура конфликта. Диалектическая функция конфликта. Конструктивная функция конфликта. Деструктивная функция конфликта.

Классификация конфликтов. Группы интересов. Группы, объединенные общностью положения. Конфликты между ассоциациями. Внутри- и межинституциональные конфликты.

Виды конфликтов по отношению к отдельному субъекту: внутренние (внутриличностные конфликты); внешние (межличностные, между личностью и группой, межгрупповые). Мотивационные, когнитивные, ролевые конфликты (К. Левин). По источникам возникновения (конфликты интересов, ценностей, идентификации). По социальным последствиям (успешные, безуспешные, созидательные или конструктивные, разрушительные или деструктивные). По масштабности (локальные, региональные, межгосударственные, глобальные, микро-, макро-, мегаконфликты). По формам борьбы (мирные и немирные). По особенностям условий происхождения (эндогенные и экзогенные). По отношению субъектов к конфликту (подлинный, случайный, ложный, латентный). По использованной сторонами тактики (сражение, игра, дебаты) (Дарендорф).

Тема 10: Стратегия поведения в конфликте. Динамические характеристики конфликта

Классификация конфликтных личностей. Агрессия в конфликте. Условия протекания конфликта.

Понятие и виды стратегий. Стратегический менеджмент. Экономические стратегические альтернативы: стратегия роста; стратегия стабилизации; стратегия экономии; комбинированная стратегия. Понятие стратегии экономии: стратегия ликвидации; стратегия «сбора урожая»; стратегия сокращения; стратегия сокращения расходов.

Условия протекания конфликтов. Пространственно-временные. Социально-психологические. Социальные. Динамика конфликта. Первый период (латентный). Возникновение проблемной сложной ситуации. Осознание участниками объективной сложной ситуации. Попытка разрешить сложную ситуацию неконфликтными способами. Возникновение конфликтной ситуации. Второй период (открытый период). Инцидент. Эскалация. Баланс противодействий. Понимание бесперспективности борьбы. Завершение конфликта (формы – разрешение; урегулирование; затухание; устранение; перерастание в другой конфликт). Третий период (послеконфликтный). Частичное восстановление отношений.

Полное восстановление отношений. Завершение конфликта и готовность сторон к его разрешению. Формы окончания конфликта. Завершение. Урегулирование. Затухание. Капитуляция. Разрешение.

Тема 11: Предупреждение конфликтов.

Основные направления социально-управленческого подхода в предупреждении конфликтов: оценка качества менеджмента организации; организационные изменения; корпоративная культура.

Тема 12: Анализ, диагностика, прогнозирование конфликтов

Философия управления конфликтами. Метод сбора социальной информации. Методики анализа конфликта.

16-факторный личностный опросник Кеттелла. Личностный опросник Г. Айзенка. Методика «Прогноз». Шкала реактивной и личностной тревожности. Опросник А. Баса - А. Дарки. Методика «Q-сортировки». Тест «Чертова дюжина». Тест Собчик. ММРІ. Тест Т. Лири. Тест «30 пословиц». Методика А. Ассингера. Социометрия. Тест Томаса. Тест «Четыре квадрата».

Тема 13: Социально-психологические технологии управления конфликтами

Социально-психологические технологии предупреждения и разрешения конфликтов. Понятие научающейся организации. Этика деловых отношений. Альтернативные неформальные способы разрешения конфликтов. Медитация. Роли посредника. Выработка упрощенных правил посредничества.

Тема 14: Бизнес-конфликты

Бизнес-конфликты и их виды: конкуренция; бизнес-государство; корпоративные конфликты; гринмэйл; споры хозяйствующих субъектов; производители – потребители товаров и услуг; конфликты в торговле; собственность – менеджмент; банкротство (несостоятельность).

Тема 16: Современная технология медиации: принципы реализации и этапы проведения

Медиация как переговоры: вступительная процедура, презентация сторон, совместная дискуссия, кокусы, формирование повестки переговоров, выработка предложений, подготовка соглашения, выход из медиации. Тактики работы с сопротивлением сторон переговоров

4.3. Планы практических и семинарских занятий

Тема 1: Общение как предмет социально-психологического исследования

Вопросы для обсуждения:

1. Обоснуйте ведущую роль общения в социально-психологическом развитии человека.
2. Дайте характеристику основным подходам к анализу соотношения категорий «деятельность» и «общение».

Практические задания:

1. Составьте сравнительную таблицу истории становления психологии общения.

2. Какую роль в развитии психологии общения сыграли исследования Л.С. Выготского, А.Н. Леонтьева, Б.Ф. Ломова, М.И. Лисиной, Б.Д. Парыгина? Обоснуйте свой ответ.

Тема 2: Структура общения. Виды и средства общения.

Вопросы для обсуждения:

1. Участники общения: субъект-объектная характеристика ролевого статуса индивида в общении; понятие субъекта и объекта общения.

2. Потребности общения: природа коммуникативной потребности; 4 критерия определения наличия у ребенка потребности в общении

3. Продукты общения: взаимоотношения, образ самого себя и других людей как результаты общения

4. Краткая сравнительная характеристика уровней общения: конвенциональный, примитивный, манипулятивный, стандартизированный, игровой, деловой, духовный

Практические задания:

1. Составьте сравнительную таблицу понятий «общение» и «личность»

2. Составьте сравнительную таблицу понятий «общение» и «социальные отношения»

3. Проведите анализ видеоиллюстраций к классификации видов общения в зависимости от целей коммуникатора: познавательному, убеждающему, экспрессивному, суггестивному, ритуальному.

4. Проведите анализ примеров иллюстрирующих роль невербальных компонентов коммуникации в процессе общения.

Тема 3: Процесс и функции межличностного и делового общения

Вопросы для обсуждения:

1. Общение как информационный процесс: структура информационной связи; коммуникационные связи в условиях внутригруппового общения; понятие «обратной связи».

2. Ограничения, накладываемые на контакт: понятие коммуникативных барьеров (барьеры понимания, социокультурных различий, отношений (Б.Ф. Поршнев).

3. Формы межличностной защиты в ситуациях общения: «ролевая защита», «дискуссионная защита», «открытая защита».

Практические задания:

1. Какие психологические категории легли в основание классификации взаимоотношений В.Н. Панферова?

2. Приведите три эксперимента выявляющие эффекты «социальной перцепции».

Тема 4: Перцептивная сторона межличностного и делового общения. Психологические аспекты публичного выступления.

Вопросы для обсуждения:

1. Основные виды стереотипов, проявляющиеся в общении (эффект "ореола"): ошибки превосходства, привлекательности, отношения.
2. Захват аудитории.
3. Удержание внимания и оказание влияния.

Практические задания:

1. На основе жизненного опыта или художественной литературы приведите примеры иллюстрирующих механизмы восприятия.
2. Опишите влияние сенсорно-перцептивной организации личности на особенности взаимодействие партнеров по общению.

Тема 5: Самоподача и взаимопознание субъектов взаимодействия в процессе межличностного и делового общения.

Вопросы для обсуждения:

1. Самоподача превосходства, отношения, актуального состояния, причин поведения.
2. Роль сенсорно-перцептивной организации личности на взаимодействие партнеров по общению (технология НЛП).

Практическое задание:

Какие упражнения демонстрируют особенности приема и передачи информации?

Тема 6: Коммуникация как процесс обмена информацией в процессе общения. Социально-психологическая технология ведения диалога

Вопросы для обсуждения:

1. Исследования Р. Чалдини, посвященные механизмам влияния в межличностном взаимодействии.
2. Стереотипное мышление как основа для возможного воздействия влияния других людей.
3. Использование механизмов влияния в бизнесе, торговле и других социальных сферах.
4. Теория Б.Ф.Поршнева о барьерах контрсуггестии.
5. Техники слушания и обратной связи.

Практические задания:

1. Проведите письменный анализ диалога с обоснованием ролевых позиций его участников.
2. Приведите опыт применения способов преодоления барьеров общения.
3. В чем состоит преимущество активного слушания по сравнению с пассивным? Перечислите основные техники активного слушания.

Тема 7: Переговоры как одна из форм деловой коммуникации. Стратегии и тактики ведения переговоров

Вопросы для обсуждения:

1. Три подхода к переговорам: жесткий, мягкий и принципиальный.
2. Пять видов деятельности в переговорном процессе: достижение должных результатов; оказание воздействия на силовой баланс; создание конструктивной обстановки; применение гибкой тактики.
3. Манипуляции в переговорах.

Практические задания:

1. Провести психологический анализ ситуации неэффективного общения:
 - a. подобрать и кратко описать ситуацию неэффективного общения;
 - b. определить тип общения анализируемой ситуации;
 - c. определить вид общения анализируемой ситуации;
 - d. определить уровни общения анализируемой ситуации;
 - e. определение стиля неэффективного общения анализируемой ситуации;
 - f. провести анализ основных проблем общения в анализируемой ситуации;
 - g. составить рекомендации.
2. Провести психологический анализ ситуации неэффективного **делового** общения
 - a. подобрать и кратко описать ситуацию неэффективного общения;
 - b. определить тип общения анализируемой ситуации;
 - c. определить вид общения анализируемой ситуации;
 - d. определить уровни общения анализируемой ситуации;
 - e. определение стиля неэффективного общения анализируемой ситуации;
 - f. провести анализ основных проблем общения в анализируемой ситуации;
 - g. составить рекомендации.

Тема 8: Посредничество в переговорном процессе.

Вопросы для обсуждения:

1. Принципы медиации.
2. Факторы риска и техники безопасности медиатора.

Практическое задание:

Ролевая игра «Дискуссия»

Дискуссия. Целью этой игры является развитие различных навыков, то есть эта игра-дискуссия научит участников определять стили поведения людей, а также какой именно стиль общения нужно использовать для успешного и эффективного сотрудничества, принятия решений.

Количество участников может быть не более 20-ти человек.

Время также ограничено, вам хватит 50 минут.

Ход игры: из всей группы выбирается пять участников, те, кто не задействованы в игре, садятся в круг, а участники садятся в центр этого круга.

Участники игры получают заранее подготовленные карточки, на которых написана инструкция.

Показывать карточки нельзя, так как остальные должны будут угадать какую роль, указанную на карточке, исполняет участник.

Роли в этой игре соответствуют распространенным стилям поведения:

1. Организатор. Его целью является выявление позиций всех участников. Он спрашивает мнение каждого, задает уточняющие вопросы, активно участвует в дискуссии, подводит промежуточные и окончательные выводы, высказывает свое мнение последним.

2. Спорщик. Спорит по поводу и без, пытается опровергнуть любое высказывание.

3. Оригиналы. Высказывает неожиданные, немного бессмысленные, понятные ему одному предложения и суждения, в разговоре участвует не очень активно, высказывается не более пяти раз.

4. Заводила. Очень эмоционален и позитивен в своих высказываниях. Говорит много, старается склонить всех к своей точке зрения. Не слушает окружающих, если те не согласны с его мнением.

5. Соглашатель. Не спорит, со всеми во всем соглашается. Целью этого стиля поведения является не поиск эффективного решения, а бесконфликтное общение.

Существует множество вариантов тем для обсуждения в игре-дискуссии, например:

- причины популярности бороды среди мужчин
- способы эффективной борьбы за трезвость населения

Тема 9: Теоретические основы конфликтологии. Классификация конфликтов

Вопросы для обсуждения:

1. Межиндивидуальные конфликты.
2. Межгрупповые конфликты.
3. Группы этнонационального характера.

4. Конфликты между государственными образованиями.
5. Конфликты между культурами или типами культур.
6. Конфликт ролей; конфликт, вызванный фрустрацией, конфликт целей (Ф. Лютенс).

Практические задания:

1. Проведите сравнительный анализ различных подходов к пониманию конфликта в отечественной науке.

2. На конкретном примере опишите действия объективных факторов, продуцирующих возникновение конфликта.

3. Описать процесс формирования «образа врага» в конфликте (на основе анализа этнических конфликтов)

4. Кейс-задача. Решите задачи, развивающие умения принимать управленческие решения в сложных ситуациях социального взаимодействия.

Проведите трансактный анализ на предмет конфликтности межличностного взаимодействия в следующей ситуации.

Руководитель обращается к своему заместителю со словами упрека: «Вы не смогли обеспечить своевременность выполнения поставленной задачи». Заместитель: «Меня отвлекли семейные обстоятельства».

Тема 10: Стратегия поведения в конфликте. Динамические характеристики конфликта

Вопросы для обсуждения:

1. Пять различных толкований понятия «стратегия» Г. Минцберга: стратегия как план; стратегия как прием; стратегия как паттерн; стратегия как позиция; стратегия как перспектива.

2. Пять стратегий поведения в конфликте: конкуренция, уход, приспособление, сотрудничество, компромисс.

Практические задания:

1. На конкретном примере опишите действия объективных факторов, продуцирующих возникновение конфликта.

2. Определите стратегию поведения в конфликте в следующих ситуациях.

1. Кейс-задача.

Руководитель принял на работу неподготовленного работника, не согласовав это с заместителем, у которого тот в подчинении. Вскоре выясняется неспособность принятого работника выполнять свою работу. Заместитель представляет руководителю докладную записку об этом. Руководитель тут же рвет данную записку.

2. Кейс-задача

При распределении премии начальник не выделил ее одному из подчиненных. Оснований для депремирования не было. На вопрос

подчиненного руководитель не смог объяснить причины, сказал только: «Это я вас учу».

3. Кейс-задача

Беседуя с претендентом на вакантную должность, руководитель дает обещание в дальнейшем повысить его в должности. Вновь принятый с воодушевлением приступает к работе, проявляя высокую работоспособность и добросовестность. Руководство постоянно увеличивает нагрузку, не прибавляя зарплату и не повышая в должности. Спустя некоторое время работник начинает проявлять признаки недовольства... Назревает конфликт.

Тема 11: Предупреждение конфликтов.

Вопросы для обсуждения:

1. Социальная ответственность бизнеса и власти.
2. Институты, технологии, критерии оценки социальной ответственности бизнеса.

Практическое задание:

1. Дать краткую характеристику специфики разрешения конфликтов в отношениях по вертикали.
2. Проведите анализ на предмет конфликтности межличностного взаимодействия в следующей ситуации. Начальник отдела в конце рабочего дня обращается к сотруднику с просьбой остаться после работы для составления срочного отчета. Сотрудник отказывается, ссылаясь на усталость и на то, что рабочий день уже закончился.
3. Разработать собственную методику предупреждения конфликтов во взаимоотношениях сотрудников организации.
4. Разработать стратегии саморазрешения межличностного конфликта.
5. Описать деятельность психолога организации по предупреждению конфликтов между руководителями и подчиненными.

Тема 12: Анализ, диагностика, прогнозирование конфликтов

Вопросы для обсуждения и практические задания:

1. 16-факторный личностный опросник Кеттелла.
2. Личностный опросник Г. Айзенка.
3. Методика «Прогноз».
4. Шкала реактивной и личностной тревожности.
5. Опросник А. Баса - А. Дарки.
6. Методика «Q-сортировки».
7. Тест «Чертова дюжина».
8. Тест Собчик. MMPI.
9. Тест Т. Лири.
10. Тест «30 пословиц».
11. Методика А. Ассингера.

12. Социометрия.
13. Тест Томаса.
14. Тест «Четыре квадрата».

Тема 13: Социально-психологические технологии управления конфликтами

Вопросы для обсуждения:

1. Особенности культуры России.
2. Процедуры успешного проведения переговоров.

Практические задания:

1. Провести опрос любой социальной группы с помощью метода референтометрии. Дать психологическую характеристику полученным результатам.

2. Кейс-задача. Решите задачи, развивающие умения принимать управленческие решения в сложных ситуациях социального взаимодействия.

- Проведите анализ межличностного взаимодействия и оцените его конфликтность в следующей ситуации. Предприниматель обращается к налоговому инспектору: «На каком основании вы наложили штраф?». Инспектор: «Давайте разберемся». И, используя документы, разъясняет причину штрафа.

- Руководитель спрашивает у своего заместителя: «Как вы думаете, что нужно сделать, чтобы исключить опоздания на работу сотрудников?». Заместитель: «У меня есть некоторые соображения по этому поводу».

Тема 14: Бизнес-конфликты

Вопросы для обсуждения:

1. Неуплата налогов, сборов и таможенных пошлин.
2. Корпоративные конфликты.
3. Рейдерство.

Практические задания:

1. Кейс-задача

Разрешение конфликтных ситуаций в бизнесе.

Вексель без расписки

Сотрудник фирмы «Лес и дом» Андрей должен был передать агенту фирмы-поставщика Максиму Петровичу вексель на большую сумму и акты передачи, которые затем должны быть отправлены самолетом в другой город. Передав документы Максиму Петровичу, Андрей по неопытности не взял у него ни расписки, ни паспортных данных, ни 2-го экземпляра акта передачи. Через несколько дней выяснилось, что документы не дошли до места. Узнав об этом, генеральный директор фирмы «Лес и дом» Павел Иванович обрушил свой гнев на исполнительного директора Светлану Николаевну, которая

давала задание подчиненному, а та, в свою очередь, сняла с себя ответственность за ошибку, переложив все на Андрея, хотя она знала, что исполнитель – новичок и не проинструктировала его о всех действиях и мерах защиты документов. Естественно, не разобравшись, генеральный директор Павел Иванович обвинил во всем исполнителя Андрея. Было собрано экстренное собрание коллектива, где Павел Иванович высказал свое мнение о работе всех отделов (не только виноватого), об отсутствии дисциплины, организованности, ответственности в работе сотрудников.

В итоге было принято решение, что, если вексель не найдут, все убытки по его возмещению лягут на исполнителя Андрея; его лишат годовой премии и понизят ему зарплату в 3 раза. Об исполнительном директоре Светлане Николаевне не было сказано ни одного слова, хотя многие знали, что исполнительный директор тоже виноват, но никто не высказал своего мнения. Это был тревожный сигнал, свидетельствующий о более глубоком скрытом конфликте внутри самой организации, отсутствии доверия между руководством и подчиненными, боязнью высказать свое мнение (чревато увольнением).

Пока о векселе не узнал сам генеральный директор, никто даже не поинтересовался о доставке документов: ни исполнительный директор Светлана Николаевна, ни сотрудник Андрей. Когда решением проблемы занялся генеральный директор Павел Иванович, были подключены другие отделы, задействованы милиция и уголовный розыск для поиска Максима Петровича и документов. Выяснилось, что Максим Петрович уехал поездом, а не самолетом, было дано задание – собрать информацию о том, какие поезда и когда уходили в нужном направлении в последние дни и видели ли его сотрудники железнодорожной службы. В результате длительных поисков Андрею и его коллегам удалось разыскать Максима Петровича, который уже уволился с прежнего места работы, но он категорически отказался подтвердить получение векселя и других документов.

Через несколько месяцев и Андрей уволился из организации «Лес и дом».

- Кто проиграл, кто выиграл в этой конкретной ситуации? Каковы конструктивные и деструктивные последствия данного конфликта для организации «Лес и дом»?
- Как поступили бы вы, оказавшись в подобной ситуации?

Тема 15: Тренинги в решении конфликтов

Вопросы для обсуждения и практические задания:

1. Особенности тренингов в практической конфликтологии.
2. Упражнение «Интервью».
3. Упражнение «Космическая скорость».
4. Упражнение «Говорю, что вижу».
5. Методы решения любого содержательного конфликта.
6. Силовое решение.

7. Физическое разведение сторон.
8. Поиск решения, устраивающего оппонентов.
9. Ролевая игра «Сглаживание конфликтов».
10. Упражнение «Адские башни».
11. Упражнение «Преувеличение или полное изменение поведения».
12. Упражнение «Приветствие».
13. Упражнение «Сигнал».
14. Упражнение «Печатная машинка».
15. Упражнение «Оправдание».
16. Упражнение «Если бы... я стал бы...».
17. Упражнение «Контраргументы».

Тема 16: Современная технология медиации: принципы реализации и этапы проведения

Вопросы для обсуждения:

1. Учет медиатором особенностей сторон переговорного процесса: мотивированности, стилей и стратегий ведения переговоров.

Практические задания:

1. Описать базовые инстинкты человека как побудители конфликтного поведения.
2. Кейс-задача. Работник, достигший пенсионного возраста, жалуется начальнику, что мастер выживает его с работы. Мастер клянется, что ни малейшего повода для этого не дает. Работник же продолжает жаловаться.

5. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов

Самостоятельная работа студентов регламентируется Положением об организации самостоятельной работы студентов.

Основными видами учебных занятий для студентов по данному курсу учебной дисциплины являются: лекции, практические занятия и самостоятельная работа студентов. Самостоятельная работа студентов является составной частью их учебной работы и имеет целью закрепление и углубление полученных знаний, умений и навыков, поиск и приобретение новых знаний.

Самостоятельная работа студентов включает в себя освоение теоретического материала на основе лекций, основной и дополнительной литературы; подготовку к семинарским занятиям в индивидуальном и групповом режиме. Советы по самостоятельной работе с точки зрения использования литературы, времени, глубины проработки темы и др., а также контроль за деятельностью студента осуществляется во время семинарских занятий.

Самостоятельная работа студентов направлена на решение следующих задач:

- логическое мышление, навыки создания научных работ гуманитарного направления, ведения научных дискуссий;
- развитие навыков работы с разноплановыми источниками;
- осуществление эффективного поиска информации и критики источников;
- получение, обработка и сохранение источников информации;
- преобразование информации в знание, осмысливание процессов, событий и явлений в России и мировом сообществе в их динамике и взаимосвязи, руководствуясь принципами научной объективности и историзма;
- формирование и аргументированное отстаивание собственной позиций по различным проблемам истории.

Для решения указанных задач студентам предлагаются к прочтению и содержательному анализу исторические тексты, включая научные работы историков, научно-популярные статьи по истории, исторические документы официального и личного происхождения. Результаты работы с текстами обсуждаются на семинарских занятиях, посвященных соответствующим по хронологии и проблематике вопросам истории. Студенты выполняют задания, самостоятельно обращаясь к учебной, справочной и оригинальной исторической литературе. Проверка выполнения заданий осуществляется как на семинарских занятиях с помощью устных выступлений студентов и их коллективного обсуждения, так и с помощью письменных самостоятельных (контрольных) работы.

Важной формой организации учебной деятельности студентов является проведение «круглых столов» с докладами студентов и вопросами аудитории с последующими рекомендациями со стороны преподавателя.

Одним из видов самостоятельной работы студентов является написание творческой работы по заданной либо согласованной с преподавателем теме. Творческая работа (эссе) представляет собой оригинальное произведение объемом до 10 страниц текста (до 3000 слов), посвященное какой-либо исторической проблеме. Творческая работа не является рефератом и не должна носить описательный характер, большое место в ней должно быть уделено аргументированному представлению своей точки зрения студентами, критической оценке рассматриваемого материала и проблематики, что должно способствовать раскрытию творческих и аналитических способностей.

Тематика рефератов и эссе

1. Изучение конфликтов в искусствоведении.
2. Инновационный конфликт.
3. Исследование конфликта в исторических науках.
4. Исторические периоды изучения проблемы общения в отечественной психологии: работы В.М. Бехтерева, Л.П. Якубинского, И.А. Бодуена де Куртене; исследования Л.С.Выготского, А.Н. Леонтьева, Б.Ф. Ломова; работы М.И. Лисиной, Б.Д. Парыгина, Я. Л. Коломенского

5. История развития конфликтологии в Древней Греции.
6. История развития конфликтологии в Древней Индии.
7. История развития конфликтологии в Древнем Китае.
8. История развития конфликтологии в средние века.
9. Конфликт как метод формирования конфликтологической компетентности: принципы, подходы, ценности
10. Коррупция и антикоррупционная стратегия
11. Краткая сравнительная характеристика уровней общения: конвенциональный, примитивный, манипулятивный, стандартизированный, игровой, деловой, духовный
12. Лесные войны в России.
13. Математические модели конфликтных явлений.
14. Модель оптимального управленческого решения
15. Общение и деятельность, как предмет дискуссии: альтернативные точки зрения А.Н. Леонтьева и Б.Ф. Ломова; компромиссный подход Г.М. Андреевой, Б.Д. Парыгина
16. Ограничения, накладываемые на контакт: понятие коммуникативных барьеров (барьеры понимания, социокультурных различий, отношений) (Б.Ф. Поршнев)
17. Особенности изучения конфликтов в педагогике.
18. Отечественная школа конфликтологии
19. Посредничество и переговоры
20. Причины конфликтов
21. Проблема конфликта в военной науке.
22. Прогнозирование конфликта в организации
23. Профилактика конфликтов
24. Семейные конфликты.
25. Социальная активность и ответственность личности
26. Становление конфликтологии в XX в.
27. Теория стратегии и элементы теории игр применительно к теории конфликтов
28. Технологии недружественных поглощений и система защиты.
29. Трудовой конфликт.
30. Упражнения, формирующие обратную личностную связь
31. Художественные произведения как отражение конфликтных ситуаций.
32. Этический кодекс конфликтолога

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Основная литература

1. Корягина, Н. А. Психология общения: учебник и практикум для вузов / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 493 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17870-8. — Текст: электронный //

Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536158>.

2. Леонов, Н. И. Психология делового общения: учебное пособие для вузов / Н. И. Леонов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 193 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09235-6. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/540915>.

3. Кашапов, М. М. Психология конфликта: учебник и практикум для вузов / М. М. Кашапов, Ю. С. Филатова. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 216 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17899-9. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/533924>.

4. Леонов, Н. И. Психология конфликта: методы изучения конфликтов и конфликтного поведения: учебник для вузов / Н. И. Леонов. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 264 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12570-2. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/540914>.

Дополнительная литература

1. Глозман, Ж. М. Психология. Общение и здоровье личности: учебное пособие для вузов / Ж. М. Глозман. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 193 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08584-6. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/539012>.

2. Садовская, В. С. Основы коммуникативной культуры. Психология общения: учебник и практикум для вузов / В. С. Садовская, В. А. Ремизов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 169 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06390-5. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/537853>.

3. Матвеева, Л. В. Психология ведения переговоров: учебное пособие для вузов / Л. В. Матвеева, Д. М. Крюкова, М. Р. Гараева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 121 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09865-5. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/538327>.

4. Хасан, Б. И. Конструктивная психология конфликта: учебное пособие для вузов / Б. И. Хасан. — 2-е изд., стер. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 204 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06474-2. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/539145>.

Интернет-ресурсы:

1. <http://www.iprbookshop.ru> - Электронно-библиотечная система «IPRbooks»

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины

В процессе изучения данной дисциплины в соответствии с Реестром материально-технического обеспечения аудиторного фонда Университета управления "ТИСБИ" используются:

Наименование аудитории	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
Мультимедийная 317 аудитория. Лаборатория психолого-педагогических технологий.	Компьютер с выходом в интернет, проектор, звуковые колонки, аудиторная доска, плакаты, комплект специализированной учебной мебели на 44 посадочных места.	<p>- Операционная система Microsoft Windows 10 Pro. - Microsoft Office 2013.</p> <p>Данные программы получают обновления автоматически, в режиме, установленном разработчиком (компанией Microsoft), посредством сети интернет.</p> <p>Подтверждающие документы: Акт приема-передачи неисключительного ограниченного права на лицензионное ПО № ПРСЧ-12-04326 от 18.12.2013г., №558 от 18.12.2014г., №ПРСЧ-15-01353 от 10.11.2015г., №272 от 15.04.2016г., Microsoft Open License: 64476071 Windows 8.1 Professional и Office Professional Plus 2013; Microsoft Open License: 65966487 Windows 10 Pro, бухгалтерские документы, подтверждающие факт приобретения лицензионного ПО.</p> <p>- Коррекционно-диагностический комплекс Л.А. Ясюковой ч. 3 (программа с диска School 3 компании "ИМАТОН"). Сер. номер: ЯС-01-1410-90554-1125</p> <p>- "Ориентир". Методика автоматизированной профориентации. Диск компании "ИМАТОН". Секр. номер: КПО-01-1206-44769-1318</p>
Читальный зал. Кабинет 214 для самостоятельной работы студентов	10 компьютеров с выходом в интернет, копировальный аппарат, комплект специализированной учебной мебели (столы, стулья) на 46 посадочных мест, книжные стеллажи для периодики, выставочные витрины, шкаф для хранения книг,	<p>- Операционная система Microsoft Windows 8.1 Pro, Windows 10 Pro. - Microsoft Office 2013.</p> <p>Данные программы получают обновления автоматически, в режиме, установленном разработчиком (компанией Microsoft), посредством сети интернет.</p> <p>Подтверждающие документы: Акт приема-передачи неисключительного ограниченного права на лицензионное ПО № ПРСЧ-12-04326 от 18.12.2013г., №558 от 18.12.2014г., №ПРСЧ-15-01353 от 10.11.2015г., №272 от 15.04.2016г., Microsoft Open License: 64476071 Windows 8.1 Professional и Office Professional Plus 2013; Microsoft Open License: 65966487 Windows 10 Pro,</p>

	выставочный стеллаж, стеллажи для хранения книжного фонда. Спец. рабочее место для слабовидящих: ноутбук, клавиатура Брайля, портативное устройство для чтения PEARL.	бухгалтерские документы, подтверждающие факт приобретения лицензионного ПО. - Информационно-правовая система ""Гарант"" - договор №12135/2019 от 02.12.2019г. с автоматической пролонгацией. Обновления производятся в автоматическом режиме через сеть Интернет самим разработчиком практически ежедневно
--	--	---

8. Оценка компетенций по изучаемой дисциплине

Для оценки результатов обучения рекомендуется использовать модульно-рейтинговую систему оценивания знаний, умений и навыков студентов по окончании изучения каждого Модуля в соответствии с Положением о модульно-рейтинговой системе организации образовательного процесса. Итоговая оценка (в баллах) складывается из баллов, набранных по каждому Модулю (семестровая оценка) и баллов, набранных, непосредственно на экзамене.

Расчет набранных баллов по дисциплине осуществляется в следующей последовательности:

$$C = \frac{M_1 + M_2 + \dots + M_n}{n} \times 0,6,$$

где М – количество баллов по модулю; n – количество модулей

$$З = К \times 0,4,$$

где К - количество баллов на экзамене;

$$И = C + З + П,$$

где П – поощрительные баллы (от 1 до 5).

Уровень сформированности компетенций и их основные признаки оцениваются по следующим таблицам:

Оценка уровня сформированности компетенции ОПК-8. Способен выполнять свои профессиональные функции в организациях разного типа, осознанно соблюдая организационные политики и процедуры, в части дисциплины «Психология общения и конфликтология»

Уровни сформированности компетенции	Основные признаки уровня	Инструменты оценки сформированности уровня
Пороговый уровень (как	Знает условия и способы правильного восприятия и понимания партнера по общению,	Устный и тестовый опрос Реферат

минимально допустимый) (обязательный для всех студентов-выпускников вуза по завершении освоения ОПОП ВО) (от 60 до 70 баллов)	эффективной коммуникации и конструктивного взаимодействия Знает способы разрешения конфликтов Умеет выбирать разнообразные и оптимальные приемы, методы и стратегии взаимодействия в ситуациях межличностного общения с учетом индивидуальных особенностей партнеров по взаимодействию Владеет навыками общения и обеспечения открытости в получении и предоставлении обратной связи	Контрольная работа Экзамен
Базовый уровень (относительно порогового уровня) (От 71 до 85 баллов)	Знает условия и способы правильного восприятия и понимания партнера по общению, эффективной коммуникации и конструктивного взаимодействия Знает способы разрешения конфликтов Знает основные этические нормы и границы профессиональной компетентности конфликтолога и специфику их применения в различных ситуациях Умеет выбирать разнообразные и оптимальные приемы, методы и стратегии взаимодействия в ситуациях межличностного общения с учетом индивидуальных особенностей партнеров по взаимодействию Умеет анализировать обращения и запросы населения, органов социальной сферы осуществлять продуктивное взаимодействие Владеет навыками общения и обеспечения открытости в получении и предоставлении обратной связи Владеет навыками системного психологического анализа разнообразных аспектов проблемных ситуаций межличностного взаимодействия	Устный и тестовый опрос Реферат Контрольная работа Экзамен
Повышенный уровень (относительно порогового уровня) (От 86 до 100 баллов)	Знает условия и способы правильного восприятия и понимания партнера по общению, эффективной коммуникации и конструктивного взаимодействия Знает способы разрешения конфликтов Знает основные этические нормы и границы профессиональной компетентности конфликтолога и специфику их применения в различных ситуациях Умеет выбирать разнообразные и оптимальные приемы, методы и стратегии взаимодействия в ситуациях межличностного общения с учетом индивидуальных особенностей партнеров по взаимодействию Умеет анализировать обращения и запросы населения, органов социальной сферы осуществлять продуктивное взаимодействие	Устный и тестовый опрос Реферат Контрольная работа Экзамен

	<p>Умеет анализировать основные этические аспекты и границы компетентности действий психолога в типовых и нестандартных ситуациях профессиональной деятельности</p> <p>Владеет навыками общения и обеспечения открытости в получении и предоставлении обратной связи</p> <p>Владеет навыками системного психологического анализа разнообразных аспектов проблемных ситуаций межличностного взаимодействия</p> <p>Владеет способами предупреждения конфликтных ситуаций и конфликтов в психологической деятельности</p>	
--	--	--

Методические рекомендации для обучающихся по освоению дисциплины

Студентам на первом занятии необходимо ознакомиться с Рабочей программой дисциплины, где прописаны цели, задачи и трудоемкость дисциплины. Перед началом изучения дисциплины необходимо повторить учебный материал обеспечивающих учебных дисциплин предшествующих курсов, которые дают основу для изучения дисциплины Психология общения и конфликтология.

Затем необходимо ознакомиться с порядком изучения дисциплины, т.е. модульно-тематическим планом и пояснительной запиской с указанием этапов формирования компонентов компетенций ОПК-8.

И, наконец, ознакомиться с порядком оценивания результатов обучения, для чего необходимо изучить следующие документы: Положение о модульно-рейтинговой системе оценивания и Принципы оценки уровня знаний, умений и навыков (характеристика ответа).

Студент должен внимательно изучить перечень основной (дополнительной) литературы и взять необходимые учебники в библиотеке.

При сдаче модулей упор делается на умение собирать исходные данные и анализировать показатели эффективности различных сфер регулирования экономики, и использовать полученные сведения для принятия управленческих решений, и обосновывать их.

При подготовке к семинарскому занятию необходимо уточнить план проведения занятий, подготовить необходимую документацию. Практические занятия проводятся после лекционного изучения темы. Решение разноуровневых заданий и задач, приведенных в рабочей программе дисциплины обязательно.

При изучении данного курса преподавателем используются интерактивные методы обучения, что помогает эффективнее сформировать заявленные компетенции. При проведении занятий с помощью интерактивных технологий академическая группа разбивается на несколько малых групп (МГ). Каждая МГ обеспечивается необходимыми заданиями. В результате каждая из команд выносит на всеобщее обсуждение свои результаты и может быть оценена как со стороны преподавателя, так и со стороны студентов другой команды.

Промежуточный контроль знаний и умений студентов осуществляется по основным разделам учебной программы в рамках модульно – рейтинговой системы оценки знаний студентов в форме аудиторных контрольных работ, семинаров, тестового контроля, выполнения домашних заданий (рефератов). Формы контроля самостоятельной работы студентов очного обучения: реферат, контрольная работа, решение кейсов и ситуаций (задач), работа на семинарах, выполнение индивидуального задания, учитывается также посещение занятий. Эта работа осуществляется в рамках модульно-рейтинговой оценки знаний студентов.

**УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«УНИВЕРСИТЕТ УПРАВЛЕНИЯ «ТИСБИ»**

Фонд оценочных средств для проведения текущей и промежуточной
аттестации по дисциплине «Психология общения и конфликтология»
направление подготовки 37.03.01 - Психология

Профиль подготовки: Социальная психология

Казань

Содержание

1. Паспорт фонда оценочных средств
2. Наполнение фонда оценочных средств по формам контроля
 - 2.1 Фонд оценочных средств и шкала оценивания для текущего контроля.
 - 2.1.1 Выступление на семинаре
 - 2.1.2 Тестирование
 - 2.1.3 Реферат, эссе и др. творческие работы
 - 2.1.4 Контрольная работа
 - 2.2 Фонд оценочных средств и шкала оценивания для промежуточного контроля.
 - 2.2.1 Фонд оценочных средств для проверки знаний и умений (вопросы к экзамену)
 - 2.2.2 Фонд оценочных средств для проверки сформированности навыков (задания к экзамену)

1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Формы контроля / Формируемые компетенции и их индикаторы	ОПК-8		
	ОПК-8.1	ОПК-8.2	ОПК-8.3
Формы текущего контроля			
выступление на семинаре	35, У5,	311, У12,	318 У20
тестирование письменное	35,	311,	318
реферат, эссе, творческие задания	35, У5,	311, У12,	318 У20
контрольная работа	35, У5, В5	311, У12, В11	318 У20, В19
Формы промежуточного контроля			
экзамен	35, У5, В5	311, У12, В11	318 У20, В19

З- знания, У- умения, В-владения

2. Наполнение фонда оценочных средств по формам контроля.

2.1. Фонд оценочных средств и шкала оценивания для текущего контроля

2.1.1. Выступление на семинаре

Выступление на семинаре является формой контроля для оценки уровня освоения компетенций, применяемой на семинарских занятиях.

Выступление на семинаре может проводиться с использованием форм устного опроса, обсуждения докладов, эссе, выполненных индивидуальных заданий и проблемных вопросов. Выступление на семинаре, таким образом, включает обязательную для всех студентов оценку текущего контроля знаний в виде устного опроса.

Примерные вопросы к семинарским занятиям

1. Изучение конфликтов в искусствоведении.
2. Инновационный конфликт.
3. Исследование конфликта в исторических науках.
4. Исторические периоды изучения проблемы общения в отечественной психологии: работы В.М. Бехтерева, Л.П. Якубинского, И.А. Бодуена де Куртене; исследования Л.С.Выготского, А.Н. Леонтьева, Б.Ф. Ломова; работы М.И. Лисиной, Б.Д. Парыгина, Я. Л. Коломенского
5. История развития конфликтологии в Древней Греции.
6. История развития конфликтологии в Древней Индии.
7. История развития конфликтологии в Древнем Китае.
8. История развития конфликтологии в средние века.
9. Конфликт как метод формирования конфликтологической компетентности: принципы, подходы, ценности
10. Коррупция и антикоррупционная стратегия

11. Краткая сравнительная характеристика уровней общения: конвенциональный, примитивный, манипулятивный, стандартизированный, игровой, деловой, духовный
12. Лесные войны в России.
13. Математические модели конфликтных явлений.
14. Модель оптимального управленческого решения
15. Общение и деятельность, как предмет дискуссии: альтернативные точки зрения А.Н Леонтьева и Б.Ф. Ломова; компромиссный подход Г.М. Андреевой, Б.Д. Парыгина
16. Ограничения, накладываемые на контакт: понятие коммуникативных барьеров (барьеры понимания, социокультурных различий, отношений (Б.Ф. Поршнев)
17. Особенности изучения конфликтов в педагогике.
18. Отечественная школа конфликтологии
19. Посредничество и переговоры
20. Причины конфликтов
21. Проблема конфликта в военной науке.
22. Прогнозирование конфликта в организации
23. Профилактика конфликтов
24. Семейные конфликты.
25. Социальная активность и ответственность личности
26. Становление конфликтологии в XX в.
27. Теория стратегии и элементы теории игр применительно к теории конфликтов
28. Технологии недружественных поглощений и система защиты.
29. Трудовой конфликт.
30. Упражнения, формирующие обратную личностную связь
31. Художественные произведения как отражение конфликтных ситуаций.
32. Этический кодекс конфликтолога

Критерии оценивания выступления на семинаре

Результат	Балл
Демонстрирует полное понимание поставленного вопроса, логично и последовательно отвечает на вопрос. Дает развернутый ответ с практическими примерами	100-90
Дает полный и логически правильный ответ на вопрос, но сформулировать примеры по рассматриваемому вопросу не может	80-89
Демонстрирует частичное понимание сути вопроса, способен охарактеризовать суть социально-психологического явления.	70-79
Способен сформулировать определения терминов, привести классификацию, перечислить формы, методы и т.п., но не может дать их характеристику	60-69

Демонстрирует непонимание вопроса, отвечает с наличием грубых ошибок в ответе либо не отвечает на вопросы	Менее 60
---	-------------

2.1.2. Тестирование

Тестирование используется для текущего контроля умений и навыков студентов в целях освоения компетенции. Чтобы правильно ответить на тесты, студенты изучают необходимый теоретический материал по теме. Каждому студенту выдается индивидуальный вариант тестового задания.

Демонстрационный вариант теста

1. Позитивное принятие партнера это:
 - а) правильное восприятие
 - б) равнодушное восприятие
 - в) безоценочное восприятие
 - г) радушное принятие
 - д) все ответы неверны
2. Назовите, что не относится к компонентам общения:
 - а) субъективный компонент,
 - б) когнитивный компонент,
 - в) эмотивный компонент,
 - г) конативный компонент
 - д) все ответы неверны
3. Диалогическое общение это:
 - а) сообщение информации в одностороннем порядке,
 - б) передача информации между 2 субъектами,
 - в) передача информации для программирования действий партнера
 - г) все ответы верны
 - д) все ответы неверны
4. О каком процессе идет речь, если видение субъектом общения другого человека как продолжения самого себя, проекция, наделение его своими чертами, чувствами, желаниями?
 - а) идентификации
 - б) эмпатии
 - в) рефлексии
5. Какие функции выполняет/не выполняет лидер в производственной группе?
 - а) регулирует неофициальные межличностные отношения в группе; +
 - б) не контролирует ход выполнения производственных задач и не отвечает за качество выпускаемой продукции;
 - в) назначается;
 - г) обладает определенной системой различных санкций.
6. Что свойственно манипуляторному стилю общения?
 - а) имеет тайный характер намерений;

б) вид психологического воздействия, используемый для достижения одностороннего порядка;

в) предполагает ясность внутренних приоритетов;

г) используется духовно зрелыми речевыми партнерами.

7. Определите пропущенное слово, вставив верное:

Если человек при общении ориентируется только на права и обязанности, которые ему диктует его социальное положение, и игнорирует свои личностные особенности, то мы имеем дело с ... общением.

а) личностным

б) деловым

в) ролевым

8. Что будет являться существенным признаком внушения:

а) некритическое восприятие информации

б) недоверие

в) критичность

9. Чем является осознанное внешнее согласие с группой при внутреннем расхождении с ее позицией?

а) психическое заражение

б) конформность

в) убеждение

г) подражание

10. Что свойственно эффекту стереотипизации?

а) удовлетворенность людей друг другом на основе подобия или различия характерологических свойств, способностей, равенство интеллектуального потенциала;

б) возникает при минимальной информированности об объекте восприятия, восприятие его в результате специфических установок воспринимающего направлено на обнаружение у объекта определенных качеств;

в) предполагает сходство взаимодействующих людей на основе их темперамента, зависит от скорости протекания психических процессов;

г) возникает относительно групповой принадлежности человека, когда специфические характеристики данной группы рассматриваются как черты, присущие каждому её представителю.

11. Направленность на партнера это:

а) активная передача информации партнеру,

б) активное получение информации от партнера,

в) активное слушание партнера

г) все ответы верны

д) все ответы неверны

12. Назовите, что не относится к функциям общения:

а) информативно-коммуникативная,

б) перцептивно-интерактивная,

в) регулятивно-коммуникативная,

г) организация совместной деятельности

д) все ответы неверны

13. Манипулятивное общение это:

- а) сообщение информации в одностороннем порядке,
- б) передача информации между 2 субъектами,
- в) передача информации для программирования действий партнера
- г) все ответы верны
- д) все ответы неверны

14. Что такое передача эмоционального состояния человеку или группе, помимо собственно смыслового воздействия?

- а) убеждение
- б) психическое заражение
- в) эмпатия

15. Какие условия должны быть соблюдены для преодоления всех барьеров общения?

- а) понимание целей партнера
- б) все перечисленные условия необходимы для преодоления барьеров общения

- в) понимание партнера, адекватное представление о его точке зрения
- г) знание индивидуальных особенностей партнера

16. Выберите форму, при которой осуществляется деловое общение:

- а) оперативка
- б) переговоры
- в) брифинг
- г) совещания
- д) беседа
- е) видеоконференция

17. Согласно французской пословице, чем является умение сказать человеку то, что он сам о себе думает?

- а) комплиментом
- б) лестью
- в) критикой

18. Каким общением является желание и умение выразить свою точку зрения и учесть позиции других?

- а) примитивное
- б) закрытое
- в) ролевое
- г) открытое

19. Отметьте этапы делового общения:

- а) установление контакта
- б) выявление мотивов общения
- в) взаимодействие
- г) завершение общения
- д) все варианты верны

20. Выберите механизмы, которые будут являться механизмами познания другого человека:

- а) эмпатия

- б) все ответы верны
 - в) рефлексия
 - г) идентификация
21. Такой ученый, как Роджерс считал, что конгруэнтность – это ...
- а) Самоактуализацию в общении.
 - б) Соответствие опыт, осознания и сообщения.
 - в) Взаимодополнительность функций, эмоций, интуиции и общения.
 - г) Самосовершенствование личности.
22. Готовность вступить в контакт - это:
- а) направленность на взаимодействие с партнером,
 - б) активная передача информации партнеру,
 - в) активное слушание партнера
 - г) все ответы верны
 - д) все ответы неверны
23. Назовите, что не относится к направленности на сотрудничество:
- а) безоценочное восприятие,
 - б) организация совместной деятельности,
 - в) манипулятивное общение,
 - г) диалогическое общение
 - д) все ответы неверны
24. Императивное общение это:
- а) сообщение информации в одностороннем порядке,
 - б) передача информации между 2 субъектами,
 - в) передача информации для программирования действий партнера
 - г) все ответы верны
 - д) все ответы неверны
25. Уровни общения:
- а) фатический
 - б) личностный
 - в) информационный
 - г) интимный
26. Такой ученый, как Роджерс считал, что конгруэнтность – это ...
- а) Самоактуализацию в общении.
 - б) Соответствие опыт, осознания и сообщения. +
 - в) Взаимодополнительность функций, эмоций, интуиции и общения.
 - г) Самосовершенствование личности.
27. Коммуникативная сторона общения
- а) обмен информацией
 - б) восприятие и понимание друг друга
 - в) взаимодействие друг с другом
28. Вид общения, когда оценивают другого человека как нужный или мешающий объект
- а) духовное
 - б) примитивное
 - в) манипулятивное

- г) деловое
29. Общение, когда в его процессе собеседники выполняют определенные социальные роли
- а) формально-ролевое
 - б) контакт масок
 - в) светское
 - г) духовное
30. К невербальным средствам общения относится
- а) речь
 - б) интонация
 - в) мимика
 - г) язык
31. Возникновение конфликтологии как относительно самостоятельной теории связано с работами:
- а) К. Маркса и Ф. Энгельса, О. Конта
 - б) В. Линкольна, Л. Томпсона, Д. Скотт
 - в) Р. Дарендорфа, Л. Козера, М. Дойча, М. Шерифа
 - г) П. Сорокина, Г. Зиммеля, З. Фрейда
32. Группа методов конфликтологии, включающая наблюдение, опрос, тестирование:
- а) Методы изучения и оценки социально-психологических явлений в группах
 - б) Методы диагностики и анализа конфликта
 - в) Методы управления конфликтами
 - г) Методы изучения и оценки личности
33. Группа методов конфликтологии, включающая социометрический метод:
- а) Методы изучения и оценки социально-психологических явлений в группах
 - б) Методы диагностики и анализа конфликта
 - в) Методы управления конфликтами
 - г) Методы изучения и оценки личности
34. Группа методов конфликтологии, включающая анализ результатов деятельности, метод экспертного интервью:
- а) Методы изучения и оценки социально-психологических явлений в группах
 - б) Методы диагностики и анализа конфликта
 - в) Методы управления конфликтами
 - г) Методы изучения и оценки личности
35. Группа методов конфликтологии, включающая структурные методы, метод картографии:
- а) Методы изучения и оценки социально-психологических явлений в группах
 - б) Методы диагностики и анализа конфликта
 - в) Методы управления конфликтами

г) Методы изучения и оценки личности

36. Стратегия поведения в конфликтных ситуациях, при которой происходит изменение своей позиции, перестройка поведения, сглаживание противоречий, поступаясь иногда своими интересами:

- а) Приспособление
- б) Сотрудничество
- в) Игнорирование, уклонение от конфликта

37. Стратегия поведения в конфликтных ситуациях, при которой происходит урегулирование разногласий через взаимные уступки:

- а) Приспособление
- б) Игнорирование, уклонение от конфликта
- в) Компромисс
- г) Соперничество, конкуренция

38. Стратегия поведения в конфликтных ситуациях, при которой происходит совместная выработка решения, удовлетворяющего интересы всех сторон, пусть длительная и состоящая из нескольких этапов, но идущая на пользу делу:

- а) Приспособление
- б) Компромисс
- в) Сотрудничество
- г) Игнорирование, уклонение от конфликта

39. Стратегия поведения в конфликтных ситуациях, при которой происходит открытая борьба за свои интересы, упорное отстаивание своей позиции:

- а) Приспособление
- б) Соперничество, конкуренция
- в) Компромисс
- г) Сотрудничество

40. Стратегия поведения в конфликтных ситуациях, при которой происходит стремление выйти из конфликтной ситуации, не устранив её причин:

- а) Игнорирование, уклонение от конфликта
- б) Соперничество, конкуренция
- в) Компромисс
- г) Сотрудничество

41. Тип конфликтной личности, которая характеризуется стремлением быть всегда в центре внимания, пользоваться успехом:

- а) "Безвольные"
- б) "Рационалисты"
- в) "Сверхточные"
- г) "Демонстративные"

42. Тип конфликтной личности, которая характеризуется негибкостью, честолюбием, завышенной самооценкой, нежеланием и неумением считаться с мнением окружающих:

- а) "Безвольные"
- б) "Рационалисты"

в) "Демонстративные"

г) "Ригидные"

43. Тип конфликтной личности, которая характеризуется добросовестностью, скупуплезностью, завышенными требованиями:

а) "Сверхточные"

б) "Безвольные"

в) "Ригидные"

г) "Демонстративные"

44. Акцентуированный тип, который отличается повышенным настроением, оптимистичен, чрезвычайно контактен, конфликтен, часто выступает инициатором конфликтов:

а) Экзальтированный тип

б) Демонстративный тип

в) Гипертимный тип

г) Эмотивный тип

45. Акцентуированный тип, который отличается пессимистическим настроением, неконтактен, предпочитает одиночество, ведет замкнутый образ жизни, редко вступает в конфликты с окружающими:

а) Эмотивный тип

б) Демонстративный тип

в) Гипертимный тип

г) Дистимный тип

Критерии оценивания результатов тестирования

Результат	Балл
Студент верно ответил на 100-90 % вопросов	100-90
Студент верно ответил на 81-89 % вопросов	81-89
Студент верно ответил на 71-80 % вопросов	71-80
Студент верно ответил на 61-70 % вопросов	61-70
Студент верно ответил на менее 60% вопросов	Менее 60

2.1.3. Реферат, эссе, творческая работа

Реферат является одним из этапов в формировании компетенций обучающегося. Реферат как форма оценочного средства предполагает краткое изложение в письменном виде содержания и результатов индивидуальной учебно-исследовательской деятельности, имеет регламентированную структуру, содержание и оформление. Его задачами являются формирование умений самостоятельной работы студентов с источниками литературы, их систематизация, развитие навыков логического мышления, углубление теоретических знаний по проблеме исследования.

Эссе представляет собой оригинальное произведение объемом до 10 страниц текста (до 3000 слов), посвященное какой-либо исторической проблеме. Творческая работа не является рефератом и не должна носить описательный характер, большое место в ней должно быть уделено аргументированному представлению своей точки зрения студентами, критической оценке

рассматриваемого материала и проблематики, что должно способствовать раскрытию творческих и аналитических способностей.

Тематика рефератов и эссе

1. Проблема общения в психологических исследованиях
2. Соотношение понятий общение и деятельность.
3. Роль общения в онтогенезе.
4. Речь как основное средство передачи информации в процессе коммуникации.
5. Невербальные средства общения
6. Психологическая характеристика процесса общения.
7. Закономерности формирования первого впечатления о партнере по общению.
8. Ошибки восприятия партнера по общению.
9. Механизмы влияния в процессе коммуникации.
10. Барьеры в общении.
11. Убеждающая коммуникация.
12. Влияние гендерных особенностей на эффективность общения.
13. Стили общения.
14. Проблемы, возникающие в процессе делового общения социального работника с клиентом.
15. Методы формирования культуры делового общения специалистов по социальной работе.
16. Манипуляции в деловом взаимодействии.
17. Факторы, обеспечивающие эффективное деловое общение специалистов по социальной работе.
18. Национальные особенности делового общения.
19. Факторы обеспечивающие эффективное проведение переговоров.
20. Роль медиатора в проблемных ситуациях переговоров между оппонентами.
21. Идеологические конфликты. Сущность идеологического конфликта.
22. Супружеский конфликт как вид семейного конфликта. Характеристика супружеского конфликта.
23. Конфликт как социальный феномен. Главные признаки конфликта, отличающие его от других форм социального взаимодействия.
24. Бизнес-конфликты. Понятие бизнес-конфликтов. Виды и характеристика бизнес-конфликтов.
25. Территориальные конфликты. Характеристика территориальных конфликтов.

Критерии оценивания защиты реферата

Критерии оценивания	Баллы
В реферате обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция автора, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению реферата.	90-100
Основные требования к реферату выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала, отсутствует логическая последовательность в суждениях, не выдержан объём реферата, имеются упущения в оформлении.	80-89
В работе имеются существенные отступления от требований к оформлению. В частности, тема освещена лишь частично. Допущены фактические ошибки в содержании реферата и отсутствуют выводы.	66-79
Реферат представлен, но тема не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы; реферат содержит 25% или более текста опубликованных или подготовленных в учебных целях работ других авторов, не оформленного в виде цитат.	60-65

2.1.4. Контрольная работа

Контрольная работа используется для текущего контроля знаний и умений студентов. В целях освоения компетенции для написания контрольной работы студенты изучают необходимый теоретический материал по теме. Каждому студенту выдается индивидуальный вариант контрольной работы из расчета по времени на решение на одну полную пару.

Типовые варианты контрольной работы

1. Определите стратегию поведения в конфликте в следующих ситуациях. Руководитель принял на работу неподготовленного работника, не согласовав это с заместителем, у которого тот в подчинении. Вскоре выясняется неспособность принятого работника выполнять свою работу. Заместитель представляет руководителю докладную записку об этом. Руководитель тут же рвет данную записку.

2. Определите стратегию поведения в конфликте в следующих ситуациях. При распределении премии начальник не выделил ее одному из подчиненных. Оснований для депремирования не было. На вопрос подчиненного руководитель не смог объяснить причины, сказал только: «Это я вас учу».

3. Определите стратегию поведения в конфликте в следующих ситуациях. Беседуя с претендентом на вакантную должность, руководитель дает обещание в дальнейшем повысить его в должности. Вновь принятый с воодушевлением приступает к работе, проявляя высокую работоспособность и добросовестность. Руководство постоянно увеличивает нагрузку, не прибавляя зарплату и не повышая в должности. Спустя некоторое время работник начинает проявлять признаки недовольства... Назревает конфликт.

4. Соотнесите такие категории как «профилактика», «предупреждение» и «недопущение конфликта». В чем их тождественность и в чем различие?

5. Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказываемые претензии за оскорбление. Между ними возник конфликт. Вопрос. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

6. Руководитель принял на работу специалиста, который должен работать в подчинении у его заместителя. Прием на работу не был согласован с заместителем. Вскоре проявилась неспособность принятого работника выполнять свои обязанности. Заместитель служебной запиской докладывает об этом руководителю...Вопрос. Как бы вы поступили на месте руководителя? Проиграйте возможные варианты.

7. Определите стратегию поведения в конфликте в следующих ситуациях. Начальник сообщает подчиненному, что в следующем месяце отправляет его на курсы повышения квалификации. Подчиненный отказывается, ссылаясь на то, что до пенсии ему осталось полтора года.

8. Определите стратегию поведения в конфликте в следующих ситуациях. Работник, достигший пенсионного возраста, жалуется начальнику, что мастер выживает его с работы. Мастер клянется, что ни малейшего повода для этого не дает. Работник же продолжает жаловаться.

9. Вы недавно назначены менеджером по кадрам. Вы еще плохо знаете сотрудников фирмы, сотрудники еще не знают вас в лицо. Вы идете на совещание к генеральному директору. Проходите мимо курительной комнаты и замечаете двух сотрудников, которые курят и о чем-то оживленно беседуют. Возвращаясь с совещания, которое длилось один час, вы опять видите тех же сотрудников в курилке за беседой. Вопрос. Как бы вы поступили в данной ситуации? Объясните свое поведение.

10. Вы начальник отдела. В отделе напряженная обстановка, срываются сроки выполнения работ. Не хватает сотрудников. Выезжая в командировку, вы случайно встречаете свою подчиненную – молодую женщину, которая уже две недели находится на больничном. Но вы находите ее в полном здравии. Она кого-то с нетерпением встречает в аэропорту. Вопрос. Как вы поступите в этом случае? Объясните свое поведение.

11. Определите стратегию поведения в конфликте в следующих ситуациях. Начальник участка дает задание рабочему. Тот отказывается, мотивируя свой отказ тем, что эта работа требует более высокого разряда, и добавляя при этом, что ему уже пять лет не повышают разряд.

12. Проведите анализ на предмет конфликтности межличностного взаимодействия в следующей ситуации. Начальник отдела в конце рабочего дня обращается к сотруднику с просьбой остаться после работы для составления срочного отчета. Сотрудник отказывается, ссылаясь на усталость и на то, что рабочий день уже закончился.

13. Проведите анализ межличностного взаимодействия и оцените его конфликтность в следующей ситуации. Предприниматель обращается к

налоговому инспектору: «На каком основании вы наложили штраф?». Инспектор: «Давайте разберемся». И, используя документы, разъясняет причину штрафа.

14. Проведите анализ на предмет конфликтности межличностного взаимодействия в следующей ситуации. Руководитель спрашивает у своего заместителя: «Как вы думаете, что нужно сделать, чтобы исключить опоздания на работу сотрудников?». Заместитель: «У меня есть некоторые соображения по этому поводу».

15. Какие виды деятельности по управлению конфликтом адекватны на этапе возникновения и развития конфликтной ситуации?

Критерии оценивания	
Критерии оценивания	Баллы
В контрольной работе обозначена проблема и обоснована её актуальность; сделан анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция; сформулированы выводы, тема раскрыта полностью. Студент показал отличные знания и умения в рамках усвоенного учебного материала. Отчет по контрольной работе оформлен аккуратно и в соответствии с предъявляемыми требованиями.	90-100
Основные требования к контрольной работе выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях. Студент не смог обосновать оптимальность предложенного решения. Есть недостатки в оформлении отчета по контрольной работе.	80-89
В контрольной работе имеются существенные отступления от требований к оформлению. Тема освещена частично, допущены фактические ошибки в содержании, отсутствуют выводы. Отчет по контрольной работе имеет недостаточный уровень качества оформления.	66-79
Контрольная работа представлена, но задание выполнено не полностью, тема не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы. Студент проявил недостаточный уровень знаний и умений.	60-65

2.2. Фонд оценочных средств и шкала оценивания для промежуточного контроля

2.2.1. Фонд оценочных средств для проверки знаний/умений

Вопросы для подготовки к экзамену

1. Проблема общения в психологических исследованиях. Определение общения как психологического явления и процесса.

2. Соотношение понятий: общение и деятельность; общение и коммуникация; общение и отражение.
3. Роль общения в онтогенезе.
4. Филогенез общения и его роль в развитии человека как социального субъекта.
5. Структура общения: компоненты общения.
6. подходы к классификации видов общения.
7. Вербальные средства общения.
8. Речь как основное средство передачи информации в процессе коммуникации.
9. Виды речевой деятельности. Речевые явления /литературный язык, разговорный язык, диалекты, жаргоны/.
10. Невербальные средства общения и их роль в процессе взаимодействия людей друг с другом.
11. Функции общения как особой формы человеческой деятельности.
12. Влияние ролевых позиций на общение. Теория Э.Берна, анализ транзакций в общении.
13. Стадии общения, их психологическая характеристика.
14. Основные закономерности формирования первого впечатления о партнере по общению.
15. Влияние самоподачи на первичное восприятие партнера по общению.
16. Стереотипы восприятия партнера по общению.
17. Ошибки восприятия партнера по общению.
18. Влияние механизма каузальной атрибуции на восприятие партнера по общению.
19. Эмпатия, идентификация и социально-психологическая рефлексия как механизмы восприятия субъектов общения.
20. Взаимопознание партнеров по общению (цели и способы).
21. Коммуникация - стадия обмена знаниями, мыслями и чувствами.
22. Законы взаимовлияния в процессе коммуникации.
23. Авторитет как барьер общения и способы его преодоления.
24. Избегание как барьер общения и способы его преодоления.
25. Фонетический уровень непонимания и способы его преодоления.
26. Семантический уровень непонимания и способы его преодоления.
27. Стилистический уровень непонимания и способы его преодоления.
28. Логический уровень непонимания и способы его преодоления.
29. Социально-психологическая технологии ведения диалога.
30. Приемы аргументации.
31. Техники слушания и обратной связи.
32. Формы взаимоотношений и их классификация.
33. Аттракция и ее виды.
34. Современные подходы к выделению уровней/стилей общения. Специфика протекания стадий общения в зависимости от его уровней и личностных особенностей коммуникаторов.
35. Психологические аспекты публичного выступления.

36. Публичное выступление как одна из форм делового общения.
37. Подготовка к публичному выступлению.
38. Виды публичных выступлений.
39. Этапы публичного выступления.
40. Эмоциональная саморегуляция в ходе публичного выступления.
41. Технологии управления вниманием аудитории в ходе публичного выступления.
42. Понятие «коммуникативная компетентность» и «психологическая культура общения».
43. Современные методы формирования психологической культуры общения.
44. Этика делового общения.
45. Определение общения как психологического явления и процесса. Соотношение понятий «общение» и «переговоры».
46. Определение основных понятий «переговорного процесса» и его компонентов.
47. Классификации переговорного процесса. Типы переговоров.
48. Виды, функции и стадии переговорного процесса.
49. Посредничество и медиация в переговорном процессе. Задачи и функции медиатора в переговорах. Принципы медиации.
50. Формы участия третьей стороны в переговорах: третейский суд, согласительная процедура, челночная дипломатия, посредничество, неформальное содействие, экспертная оценка проблемы, подготовка к переговорам.
51. Роль руководителя в организационных конфликтах. Профессиональные компетенции руководителя, необходимые для успешного урегулирования конфликтов в трудовом коллективе. Личностные качества руководителя. Типичные ошибки руководителя, приводящие к возникновению конфликтов.
52. Становление конфликтологии как науки во второй половине XX века. Главные идеи о природе конфликта в работах Р. Дарендорфа и Л. Козера. Гарвардская школа переговоров как пример начала подготовки конфликтологов в университетах. Работы отечественных конфликтологов.
53. Конструктивный и деструктивный конфликт. Понятие, характеристика конструктивного и деструктивного конфликта. Роль и последствия конструктивных конфликтов в жизни социальных систем. Роль и последствия деструктивных конфликтов в жизни социальных систем.
54. Особенности подготовки и проведения переговоров в регулировании конфликта. Структура переговорного процесса. Характеристика структурных компонентов переговорного процесса. Принципы подбора участников переговоров.
55. Стратегии поведения в конфликте. Характеристика видов стратегий. Базовые стратегии конфликтного поведения в животном мире. Модели стратегий.

56. Методы принятия управленческих решений в регулировании организационных конфликтов. Коллективные методы обсуждения. Метод «Дельфи». Методы на основе теории игр.

57. Классификация конфликтов. Основания классификации конфликтов. Виды конфликтов. Характеристики видов конфликтов.

58. Психодиагностика конфликтности личности. Диагностические методики конфликтности личности. Типы конфликтных личностей. Характеристика психологических особенностей в зависимости от типа конфликтной личности.

59. Супружеский конфликт как вид семейного конфликта. Характеристика супружеского конфликта. Факторы возникновения. Кризисные этапы в супружеских отношениях.

60. Внутриличностные конфликты. Понятие и характеристика внутриличностных конфликтов. Конфликт мотивов личности. Конфликт целей личности.

61. Альтернативные методы урегулирования конфликтов. Метод привлечения посредников. Упрощённые процедуры переговоров в разрешении конфликта. Неформальные управленческие решения.

62. Социально-психологический тренинг (СПТ) как средство предупреждения и регулирования конфликтов в организации. Структура СПТ. СПТ в профилактике конфликтов. Моделирование конфликтной ситуации в СПТ.

63. Методы анализа конфликта. Характеристика методов анализа конфликта. Функции прогнозирования и структурирования конфликта. Сбор социальной информации как аналитический метод конфликтологии.

64. Динамические характеристики конфликта. Социальные, пространственно-временные характеристики конфликта. Этапы и фазы конфликта, критерии эскалации и деэскалации. Эффективность мер по урегулированию конфликта в зависимости от его фазы.

65. Организационные изменения в предупреждении и урегулировании конфликтов. Характеристика и особенности применения технологии бенчмаркинг. Всеобщее управление качеством. Партисипативное управление.

66. Технологии управления конфликтами в организации. Информационные технологии управления конфликтами. Социально-психологические технологии управления конфликтами. Организационные технологии.

67. Территориальные конфликты. Характеристика территориальных конфликтов. Динамика и перспективы разрешения. Примеры территориальных конфликтов в истории и современности.

68. Методы урегулирования межличностных конфликтов в коллективе. Характеристика и содержание административных методов. Психолого-педагогические методы. Силовые методы.

69. Участие медиатора в конфликте. Характеристика профессиональной и непрофессиональной основы деятельности медиатора. Роли медиатора в конфликте. Этические принципы работы медиатора.

70. Методы и этапы регулирования конфликтов в организации. Предупреждение конфликтов. Легитимизация конфликта. Институционализация конфликта.

71. Психологическое консультирование в разрешении семейных конфликтов. Цели работы психолога-консультанта с семейными конфликтами. Задачи консультирования. Подходы к регулированию конфликтного поведения членов семьи.

72. Диагностические методики в анализе и определении стилей поведения сторон в межличностном конфликте. Характеристика стилей поведения в конфликте по модели Томаса-Килманна. Прогноз действий сторон в соответствии с диагностированным стилем. Возможные способы урегулирования конфликта в зависимости от выявленного стиля поведения сторон.

73. Идеологические конфликты. Сущность идеологического конфликта. Характеристика идеологических конфликтов. Примеры исторических и современных конфликтов на идеологической почве.

74. Конфликтная ситуация и инцидент. Понятие конфликтной ситуации. Характеристика конфликтогена и инцидента. Роль инцидента в развитии конфликта.

75. Бизнес-конфликты. Понятие бизнес-конфликтов. Виды и характеристика бизнес-конфликтов. Недружественные поглощения и рейдерство.

2.2.2. Фонд оценочных средств для проверки умений/навыки

Практические задания для экзамена

Примеры практических заданий:

1. Продемонстрируйте психологическое содержание основных переговорных стратегий (уклонение, борьба, приспособление, компромисс).
2. Продемонстрируйте основные принципы конструктивных (направленных на сотрудничество) переговоров.
3. Продемонстрируйте основные индивидуальные стили ведения переговоров.
4. Динамическая модель переговорного процесса. Дилеммы в реализации основных видов деятельности.
5. Продемонстрируйте техники эмоционального выравнивания агрессивного и эмоционально заряженного партнера по переговорам.
6. Задачи и функции медиатора в переговорах. Формы посредничества в переговорах.
7. Продемонстрируйте психологические особенности медиации на различных этапах переговорного процесса.
8. Продемонстрируйте манипулятивные техники, используемые в переговорном процессе. Преимущества и недостатки их применения.

9. Медиация в конфликтных ситуациях. Продемонстрируйте манипулятивные техники, используемые в переговорном процессе (преимущества и недостатки их применения). Учет особенностей сторон переговоров в процессе медиации.

10. Определите стратегию поведения в конфликте в следующих ситуациях. Руководитель принял на работу неподготовленного работника, не согласовав это с заместителем, у которого тот в подчинении. Вскоре выясняется неспособность принятого работника выполнять свою работу. Заместитель представляет руководителю докладную записку об этом. Руководитель тут же рвет данную записку.

11. Определите стратегию поведения в конфликте в следующих ситуациях. При распределении премии начальник не выделил ее одному из подчиненных. Оснований для депремирования не было. На вопрос подчиненного руководитель не смог объяснить причины, сказал только: «Это я вас учу».

12. Определите стратегию поведения в конфликте в следующих ситуациях. Беседуя с претендентом на вакантную должность, руководитель дает обещание в дальнейшем повысить его в должности. Вновь принятый с воодушевлением приступает к работе, проявляя высокую работоспособность и добросовестность. Руководство постоянно увеличивает нагрузку, не прибавляя зарплату и не повышая в должности. Спустя некоторое время работник начинает проявлять признаки недовольства... Назревает конфликт.

13. Соотнесите такие категории как «профилактика», «предупреждение» и «недопущение конфликта». В чем их тождественность и в чем различие?

14. Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказываемые претензии за оскорбление. Между ними возник конфликт. Вопрос. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

Пример кейсовых заданий

Кейс «Подчеркивание значимости».

Необходимое время: 30 минут. Материалы не требуются.

В этом упражнении участникам предлагается выявить в других людях качества, вызывающие восхищение, уважение или симпатию. Упражнение выполняется в кругу с мячом или письменно.

Ведущий просит участников выбрать тех людей, с которыми он менее знаком, для того чтобы усложнить себе задачу. Упражнение начинается с того, что кто-то, обращаясь к своему коллеге, говорит: «Таня, мне в тебе нравится...» и называет то личностное качество, которое он отметил.

Например: «У меня вызывает уважение твоя независимость!»; «Мне очень нравится в тебе объективность, способность не давать оценок»; «Интонация твоего голоса завораживает». Таня, в свою очередь, должна назвать то чувство, которое возникло у нее в ответ на эти слова.

Таким образом, в этом упражнении происходит одновременно и отработка техники вербализации своего эмоционального состояния. Надо отметить, что эта

часть упражнения проходит труднее всего, поскольку большинство участников при вербализации обращаются только к двум эмоциональным состояниям: «Мне приятно» или «Мне очень приятно». Видимо, это связано с тем, что дифференциация и осознание чувств в реальной жизни у нас происходит крайне редко.

Этот навык не отработан не только у наших потенциальных клиентов, но и у психологов. Хотя известно, что только тот, кто понимает себя, может разобраться и в чувствах партнера.

В процессе данного упражнения у большинства участников происходит понимание этой проблемы.

После того как чувство или эмоция вербализованы, упражнение продолжает кто-либо другой из участников. И так до тех пор, пока каждый не выскажется.

Критерии оценки уровня усвоения знаний, умений и навыков по результатам экзамена

Характеристика ответа	Европейская оценка	Рубежные баллы	Оценка	Уровень сформированности компетенций
Дан полный, развернутый ответ на поставленный теоретический вопрос, показана совокупность осознанных знаний об объекте, проявляющаяся в свободном ориентировании понятиями, умении выделить существенные и несущественные его признаки, причинно-следственные связи. Знание об объекте демонстрируется на фоне понимания его в системе данной науки и междисциплинарных связей. Ответ формулируется в терминах науки, изложен литературным языком, логичен, доказателен, демонстрирует авторскую позицию студента. При ответе на экзаменационный билет студент демонстрирует применение знаний к реальным профессиональным ситуациям, объясняет решение задачи на уровне анализа, синтеза и дает свою оценку решения проблемы. Причем студент не затрудняется с ответом при видоизменении задания и правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.	А	100-96	5+	Повышенный уровень сформированности компетенций
Дан полный, развернутый ответ на поставленный теоретический вопрос, показана совокупность осознанных знаний об объекте, доказательно раскрыты основные положения темы; в ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, теорий, явлений. Знание об объекте демонстрируется на фоне понимания его в системе данной науки и междисциплинарных связей. Умеет тесно увязывать теорию с практикой. Задача решена правильно и с обоснованием принятого решения. Ответ изложен литературным языком в терминах науки. Могут быть допущены недочеты в определении понятий, исправленные студентом самостоятельно в процессе ответа.	А	95-91	5	
Дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, доказательно раскрыты основные положения темы; в ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, теорий, явлений. Задача решена верно, правильно обосновывает принятую методику решения задачи. Ответ	А	90-86	5-	

изложен литературным языком в терминах науки. В ответе допущены недочеты, исправленные студентом с помощью преподавателя.				
Дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показано умение выделить существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи. Ответ четко структурирован, логичен, изложен литературным языком в терминах науки. Студент владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач. Могут быть допущены недочеты или незначительные ошибки, исправленные студентом с помощью преподавателя.	B	85-81	4+	Базовый уровень сформированности компетенций
Дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показано умение выделить существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи. Ответ четко структурирован, логичен, изложен в терминах науки. Студент владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач. Ответы на дополнительные вопросы логичны, изложены в терминах науки, однако допущены незначительные ошибки или недочеты, исправленные студентом с помощью "наводящих" вопросов преподавателя.	C	80-76	4	
Студент демонстрирует достаточные теоретические и практические знания. Дан полный, но недостаточно последовательный ответ на поставленный вопрос, но при этом показано умение выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. Ответ логичен и изложен в терминах науки. Могут быть допущены 1-2 ошибки в определении основных понятий или решении практической задачи, которые студент затрудняется исправить самостоятельно.	C	75-71	4-	
Дан недостаточно полный и развернутый ответ. Логика и последовательность изложения имеют нарушения. Допущены ошибки в раскрытии понятий, употреблении терминов. Студент не способен самостоятельно выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. Студент может конкретизировать обобщенные знания, доказав на примерах их основные положения только с помощью преподавателя. Речевое оформление требует поправок, коррекции. Студент испытывает затруднения при выполнении практической задачи и не может связать теорию с практикой.	D	70-66	3+	Пороговый уровень сформированности компетенций
Дан неполный ответ, логика и последовательность изложения имеют существенные нарушения. Допущены грубые ошибки при определении сущности раскрываемых понятий, теорий, явлений, вследствие непонимания студентом их существенных и несущественных признаков и связей. В ответе отсутствуют выводы. Умение раскрыть конкретные проявления обобщенных знаний не показано. Испытывает затруднения при выполнении практических задач. Речевое оформление требует поправок, коррекции.	E	65-61	3	
Дан неполный ответ. Присутствует нелогичность изложения. Студент затрудняется с доказательностью. Масса существенных ошибок в определениях терминов, понятий, характеристике фактов, явлений. В ответе отсутствуют выводы. Речь неграмотна. При ответе на дополнительные вопросы студент начинает понимать связь между знаниями только после подсказки преподавателя	E	60	3-	
Студент испытывает значительные трудности в ответе на экзаменационные вопросы. Присутствует масса существенных ошибок в определениях терминов, понятий, характеристике фактов, явлений. Речь неграмотна. На дополнительные вопросы студент не отвечает. Задача не решена	F	Менее 60	2	Компетенции не сформированы