

САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ
АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

**«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ
ПСИХОЛОГИИ И СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ»
(СПбГИПСР)**

КАФЕДРА ПРИКЛАДНОЙ СОЦИАЛЬНОЙ ПСИХОЛОГИИ И КОНФЛИКТОЛОГИИ

УТВЕРЖДАЮ

Руководитель образовательной программы
кандидат экономических наук,
доцент кафедры прикладной социальной
психологии и конфликтологии

С.В.Сатикова

«10» июня 2021 г.

Рабочая программа дисциплины

ЭФФЕКТИВНАЯ КОММУНИКАЦИЯ В КОНФЛИКТЕ

по образовательной программе 37.03.02 Конфликтология

«Психология конфликтного поведения»

Разработчики: канд. соц. наук Минина Ксения Владимировна

Санкт-Петербург

2021

РАЗДЕЛ 1. Учебно-методический раздел рабочей программы дисциплины

1.1. Аннотация рабочей программы дисциплины

ЭФФЕКТИВНАЯ КОММУНИКАЦИЯ В КОНФЛИКТЕ

Цель изучения дисциплины: теоретическая и практико-ориентированная подготовка студента в области организации эффективного взаимодействия в конфликтных ситуациях.

Задачи дисциплины:

1. Сформировать у студентов представления об основных теоретических подходах к изучению проблемы эффективного общения и коммуникативного конфликта.
2. Раскрыть значение информационно-коммуникативного фактора возникновения конфликтов.
3. Ознакомить студентов с особенностями вербальной и невербальной коммуникации.
4. Сформировать у студентов представления о психологии влияния, ее предмете, основных понятиях и теориях.
5. Раскрыть основные подходы к пониманию процесса манипулирования, рассмотреть основные приемы противодействия манипулятивным воздействиям в конфликте.

Содержание дисциплины:

Эффективное общение и коммуникативный конфликт.

Вербальная и невербальная экспрессия как конфликтоген.

Влияние и манипуляции в конфликте.

1.2. Цель и задачи обучения по дисциплине

Цель - теоретическая и практикоориентированная подготовка студента в области организации эффективного взаимодействия в конфликтных ситуациях

Задачи:

1. Сформировать у студентов представления об основных теоретических подходах к изучению проблемы эффективного общения и коммуникативного конфликта.
2. Раскрыть значение информационно-коммуникативного фактора возникновения конфликтов.
3. Ознакомить студентов с особенностями вербальной и невербальной коммуникации.
4. Сформировать у студентов представления о психологии влияния, ее предмете, основных понятиях и теориях.
5. Раскрыть основные подходы к пониманию процесса манипулирования, рассмотреть основные приемы противодействия манипулятивным воздействиям в конфликте.

В случае успешного овладения дисциплины будущий специалист **должен:**

знать:

- коммуникативные и психологические барьеры эффективного общения, техники их преодоления;
- теоретические подходы к изучению проблемы возникновения коммуникативных конфликтов;
- особенности вербальной и невербальной коммуникации;

– основные понятия психологии влияния, формы и методы управления влиянием; существующие способы защиты от нежелательного влияния;

– основные теоретические подходы к пониманию процесса манипулирования; виды и механизмы психологических защит;

уметь:

– анализировать причины возникновения коммуникативных конфликтов, структурные и динамические особенности их протекания и завершения;

– применять коммуникативные сценарии эффективного взаимодействия, устраняя барьеры;

– применять вербальные и невербальные средства коммуникации;

– применять приемы защиты от манипуляций;

иметь навыки:

– оценки вербальной и невербальной экспрессии как конфликтогена;

– комплексного психологического анализа влияния, противодействия манипулятивным воздействиям;

– применения на практике психологических приемов манипулирования и влияния на партнеров;

– распознавания защитных механизмов в профессиональной деятельности.

1.3. Язык обучения

Язык обучения – русский.

1.4. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий, самостоятельную работу, форму промежуточной аттестации*

Форма обучения	Общий объем дисциплины		Объем в академических часах								
	В кредитах	В академ. часах	Объем самостоятельной работы	Объем контактной работы обучающихся с преподавателем							Промежуточная аттестация (зачет)
				Всего	Виды учебных занятий						
					Всего учебных занятий	Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа	Групповые консультации	Индивидуальные консультации	В том числе контактная работа (занятия) в интерактивных формах	
Очная	2	72	38	34	32	12	20	-	-	10	2
Заочная	2	72	62	10	8	-	-	8	-	4	2

* В случае реализации смешанного обучения рабочая программа дисциплины адаптируется преподавателем в части всех видов учебных занятий и промежуточной аттестации к использованию дистанционных образовательных технологий.

1.5. Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов освоения образовательной программы

Планируемые результаты обучения по образовательной программе (перечень компетенций в соответствии с ФГОС и ОПОП)	Планируемые результаты обучения по дисциплине (перечень компетенций по дисциплине)
ОК-1 - ОК-9; ОПК-1- ОПК-5; ПК-1 - ПК-4, ПК-7, ПК-8, ПК-11 - ПК-14; ВПК-1	- способность и готовность соблюдать профессиональные этические нормы и границы профессиональной компетентности конфликтолога (ПК-8)

РАЗДЕЛ 2. Структура и содержание дисциплины

2.1. Учебно-тематический план дисциплины

Очная форма обучения

Тема (раздел) дисциплины (указывается номер темы, название)	Общее количество аудиторных часов	Общее кол-во часов на занятия лекционного типа	Общее кол-во часов на занятия семинарского типа	
			Всего	Из них интерактивные формы
Тема 1. Эффективное общение и коммуникативный конфликт	14	6	8	6
Тема 2. Вербальная и невербальная экспрессия как конфликтоген	8	2	6	-
Тема 3. Влияние и манипуляции в конфликте	10	4	6	4
Итого:	32	12	20	10

Заочная форма обучения

Тема (раздел) дисциплины (указывается номер темы, название)	Общее количество аудиторных часов	Общее кол-во часов на занятия лекционного типа	Общее кол-во часов на занятия семинарского типа	
			Всего	Из них интерактивные формы
Тема 1. Эффективное общение и коммуникативный конфликт.	4	-	-	-
Тема 2. Вербальная и невербальная экспрессия как конфликтоген	2	-	-	-
Тема 3. Влияние и манипуляции в конфликте	2	-	-	-
Итого:	8	-	-	-

2.2. Краткое содержание тем (разделов) дисциплины

Тема 1. Эффективное общение и коммуникативный конфликт

Эффективное общение, «помехи общения». Средства, каналы, стили общения. Эффективное слушанье/ причины неслушанья. Обмен информацией познавательного или эмоционального оценочного (аффективно-оценочного) характера.

Эффективное общение и информационно-коммуникативные факторы возникновения конфликтов. Искажение информации. Коммуникативные конфликты. Причины возникновения

коммуникативных конфликтов, структурные и динамические особенности их протекания и завершения.

Тема 2. Вербальная и невербальная экспрессия как конфликтоген

Особенности вербальной и невербальной коммуникации; вербальные и невербальные средства коммуникации, формы и средства речевого общения; вербальные, невербальные и физиологические симптомы лжи; невербальные сигналы, отражающие чувства и эмоции. и Оценка по вербальным и невербальным признакам скрытых мотивов. Барьеры общения (по Ромеку). Способы их преодоления.

Тема 3. Влияние и манипуляции в конфликте

Понятие влияния и его основные виды и сферы проявления. Предмет психологии влияния. Классификация методов влияния. Теоретические подходы к изучению проблемы влияния, история и современное состояние в прикладном и практическом аспектах. Манипуляции как метод психологического влияния. Основные подходы к пониманию процесса манипулирования и манипулятивные технологии. Приемы защиты от манипуляций. Виды и механизмы психологических защит; приемы противодействия манипулятивным воздействиям.

2.3. Описание занятий семинарского типа

СЕМИНАРСКОЕ ЗАНЯТИЕ 1.

Тема 1. Эффективное общение и коммуникативный конфликт

Цель: сформировать у студентов представление о специфике коммуникативных конфликтов.

Понятийный аппарат: конфликт, факторы возникновения конфликта, коммуникативный конфликт, информационно-коммуникативные факторы возникновения конфликтов.

Описание занятия: Работа с раздаточными материалами преподавателя. Самостоятельное прочтение текста, обсуждение поставленных преподавателем вопросов. Обсуждение вопросов: Понятие коммуникативный конфликт. Структура и динамика коммуникативного конфликта, Причины и факторы возникновения коммуникативного конфликта. Искажение информации как фактор возникновения коммуникативного конфликта.

Требования к подготовке к занятию: не предъявляются.

СЕМИНАРСКОЕ ЗАНЯТИЕ 2.

Тема 2: Вербальная и невербальная экспрессия как конфликтоген

Цель: сформировать представление у студентов о вербальных и невербальных средствах приема и передачи информации.

Понятийный аппарат: социальный интеллект, вербальные и невербальные средства общения, вербальная и невербальная экспрессия, конфликт, конфликтоген .

Описание занятия: Работа с раздаточными материалами преподавателя. Самостоятельное прочтение текста, об, суждение поставленных преподавателем вопросов. Обсуждение вопросов: Модели структуры интеллекта Дж. Гилфорда Методика диагностики социального интеллекта. Вербальная экспрессия. Невербальная экспрессия. Понимание и прогнозирование поведения людей в разных ситуациях межличностного взаимодействия, распознавание намерений, чувств и эмоциональных состояний человека по невербальной и вербальной экспрессии.

Требования к подготовке к занятию: не предъявляются.

СЕМИНАРСКОЕ ЗАНЯТИЕ 3.

Тема 3. Влияние и манипуляции в конфликте

Цель: сформировать представление у студентов об использовании влияния и манипуляций в практике работы с конфликтом.

Понятийный аппарат: влияния, воздействие, психология влияния, психологическое воздействие, манипуляция, манипулятивное воздействие, манипулятивные стратегии.

Описание занятия: Работа с раздаточными материалами преподавателя. Самостоятельное прочтение текста, обсуждение поставленных преподавателем вопросов. Обсуждение вопросов: Классификация методов влияния. Манипуляции как метод психологического влияния. Основные подходы к пониманию процесса манипулирования и манипулятивные технологии. Приемы защиты от манипуляций.

Требования к подготовке к занятию: не предъявляются.

2.4. Описание занятий в интерактивных формах

Интерактивные занятия к теме 1 «Эффективное общение и коммуникативный конфликт»

Групповая дискуссия – способ организации общения участников группы, который позволяет сопоставить противоположные позиции, увидеть проблему с разных сторон. Дискуссия возникает тогда, когда каждый участник высказывает свое мнение по той или иной теме на основании своих знаний и опыта. Это обмен мнениями. Дискуссия обучает групповому решению проблем и способствует анализу различных вариантов решения проблем.

Тема для дискуссии: «Критерии оценки эффективного общения в повседневной жизни и профессиональной деятельности».

Презентации и обсуждения групповых исследовательских работ студентов – такая форма интерактивных занятий предполагает подготовку на занятии групповых работ, с последующей презентацией результатов; задания должны носить исследовательский характер.

Пример тем для групповых исследовательских работ:

1. Выбрать и описать пример коммуникативного конфликта.

2. Разыграть (в рамках ролевой игры) придуманный коммуникативный конфликт.
3. Провести его анализ.
4. Групповое обсуждение (анализ представленного конфликта).
5. Представление своего варианта анализа представленного конфликта.

Интерактивные занятия к теме 3 «Влияние и манипуляции в конфликте»

Групповая дискуссия – способ организации общения участников группы, который позволяет сопоставить противоположные позиции, увидеть проблему с разных сторон. Дискуссия возникает тогда, когда каждый участник высказывает свое мнение по той или иной теме на основании своих знаний и опыта. Это обмен мнениями. Дискуссия обучает групповому решению проблем и способствует анализу различных вариантов решения проблем.

Тема для дискуссии: «Манипуляции в конфликте: «плюсы» и «минусы».

Презентации и обсуждения групповых исследовательских работ студентов – такая форма интерактивных занятий предполагает подготовку на занятии групповых работ, с последующей презентацией результатов; задания должны носить исследовательский характер.

Пример тем для групповых исследовательских работ:

1. Используя метод «мозгового штурма» напишите примеры манипуляций в конфликте.
2. Придумайте свою классификацию видов манипулятивного воздействия.
3. Подготовьте презентацию своей работы.

2.5. Организация планирования встреч с приглашёнными представителями организаций

Встречи с приглашёнными представителями организаций не предусмотрены.

2.6. Особенности освоения дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья

Обучение студентов с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется на основе адаптированной рабочей программы с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

В целях освоения учебной программы дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья обеспечивается:

- 1) для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению:
 - размещение в доступных для обучающихся, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме справочной информации о расписании учебных занятий;

- присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь;
- выпуск альтернативных форматов методических материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);

2) для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху:

- надлежащими звуковыми средствами воспроизведение информации;

3) для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата:

- возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, туалетные комнаты и другие помещения института, а также пребывание в указанных помещениях.

Получение образования обучающимися с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах или в отдельных организациях.

Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Категории студентов	Формы
С нарушением слуха	- в печатной форме; - в форме электронного документа
С нарушением зрения	- в печатной форме увеличенным шрифтом; - в форме электронного документа; - в форме аудиофайла
С нарушением опорно-двигательного аппарата	- в печатной форме; - в форме электронного документа; - в форме аудиофайла

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.

Перечень фондов оценочных средств, соотнесённых с планируемыми результатами освоения образовательной программы.

Для студентов с ограниченными возможностями здоровья предусмотрены следующие оценочные средства:

Категории студентов	Виды оценочных средств	Формы контроля и оценки результатов обучения
С нарушением слуха	тест	преимущественно

		письменная проверка
С нарушением зрения	собеседование	преимущественно устная проверка (индивидуально)
С нарушением опорно-двигательного аппарата	Решение дистанционных тестов, контрольные вопросы	-

Студентам с ограниченными возможностями здоровья увеличивается время на подготовку ответов к зачёту, разрешается готовить ответы с использованием дистанционных образовательных технологий.

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций. При проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматривается использование технических средств, необходимых им в связи с их индивидуальными особенностями. Процедура оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом;
- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме;
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме увеличенным шрифтом;
- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла.

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся. При проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине (модулю) обеспечивается выполнение следующих дополнительных требований в зависимости от индивидуальных особенностей обучающихся:

- инструкция по порядку проведения процедуры оценивания предоставляется в доступной форме (устно, в письменной форме);

- доступная форма предоставления заданий оценочных средств (в печатной форме, в печатной форме увеличенным шрифтом, в форме электронного документа, задания зачитываются ассистентом);

- доступная форма предоставления ответов на задания (письменно на бумаге, набор ответов на компьютере, с использованием услуг ассистента, устно).

При необходимости для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов процедура оценивания результатов обучения по дисциплине (модулю) может проводиться в несколько этапов.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины. Для освоения дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья предоставляются основная и дополнительная учебная литература в виде электронного документа в фонде библиотеки и / или в электронно-библиотечных системах.

Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине Освоение дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с использованием средств обучения общего и специального назначения:

- лекционная аудитория – мультимедийное оборудование (для студентов с нарушениями слуха);

- учебная аудитория для практических занятий (семинаров) мультимедийное оборудование, (для студентов с нарушениями слуха).

2.7. Методические указания для студентов по освоению дисциплины

Основными принципами изучения данной дисциплины являются:

- принцип научности и связи теории с практикой;
- принцип систематичности;
- принцип наглядности;
- принцип доступности.

Методическое обеспечение дисциплины осуществляется за счёт использования современных учебников (учебных комплексов, справочной литературы, словарей, интернет-сайтов специальных зданий и организаций) и учебных пособий, касающихся проблематики изучаемой дисциплины.

2.8. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Учебная аудитория, оборудованная мультимедийным оборудованием и аудио системой, с возможностью демонстрации интерактивных пособий и учебных фильмов, с доступом к сети Интернет.

Кабинет психологических тренингов и медиации: Используемое оборудование: комплекты специализированной мебели, мультимедийное оборудование с доступом к сети Интернет.

РАЗДЕЛ 3. Требования к самостоятельной работе студентов в рамках освоения дисциплины

Самостоятельная работа студентов в рамках дисциплины является одним из базовых компонентов обучения, приобретения общекультурных и профессиональных компетенций, предусмотренных учебным планом и рабочей программой учебной дисциплины. В процессе самостоятельной работы студенты проявляют свои творческие качества, поднимаются на более высокий уровень профессионализации.

Формы выполнения студентами самостоятельной работы могут быть разнообразны: как выполнение ряда заданий по темам, предложенным преподавателем, так и выполнение индивидуальных творческих заданий (в согласовании с преподавателем): составление библиографии, картотеки статей по определенной теме; составление опорных схем для осмысления и структурирования учебного материала; создание электронных презентаций; выступления на научно-практических конференциях и мн. др.

Типовые задания СРС:

- работа с первоисточниками;
- подготовка докладов;
- изучение отдельной темы и разработка опорного конспекта;
- решение исследовательских задач;
- составление понятийного тезауруса;
- подготовка презентации;
- написание эссе;
- составление аннотированного списка литературы по одной из тем;
- исследовательские работы (возможна разработка проекта).

Самостоятельная работа студентов – способ активного, целенаправленного приобретения студентом новых для него знаний, умений и компетенций без непосредственного участия в

этом процессе преподавателей. Самостоятельная работа по дисциплине является единым видом работы, которая может состоять из нескольких заданий.

Методические рекомендации по выполнению самостоятельной работы

Цель выполнения самостоятельной творческой работы – приобретение опыта активной самостоятельной учебно-познавательной деятельности.

Целью СРС является овладение фундаментальными знаниями, профессиональными умениями и навыками деятельности по профилю, опытом творческой, исследовательской деятельности. СРС способствует развитию самостоятельности, ответственности и организованности, творческого подхода к решению проблем учебного и профессионального уровня.

В процессе выполнения самостоятельной работы студенты должны быть ориентированы на:

- систематизацию и закрепление полученных теоретических знаний и практических умений студентов;
- формирование умений использовать нормативную, правовую, справочную документацию и специальную литературу;
- развитие познавательных способностей и активности студентов: творческой инициативы, самостоятельности, ответственности и организованности;
- формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации;
- развитие исследовательских умений для эффективной подготовки к зачетам и экзаменам.

Успех студента в изучении курса зависит от систематической индивидуальной деятельности по овладению учебным материалом. Студентам целесообразно наладить творческий контакт с преподавателем, придерживаться его рекомендаций и советов по успешному овладению

Требования к структуре и оформлению работы.

Данная работа в окончательном варианте, который предоставляется преподавателю, должна быть иметь следующую **структуру**:

Титульный лист (Образец титульного листа определяется Положением об аттестации учебной работы студентов института, и опубликован на сайте www.psysocwork.ru раздел «Учебный процесс» / «самостоятельная работа»).

Оформление самостоятельной работы:

- параметры страницы (210x297 мм) А4;
- интервал полуторный;

- шрифт 12, TimesNewRoman;
- выравнивание по ширине;
- поля страницы: левое – 2 см, правое – 1,5 см, верхнее – 2 см, нижнее – 2 см.
- все страницы должны иметь сквозную нумерацию арабскими цифрами в верхнем правом углу.

3.1. Задания для самостоятельной работы по каждой теме (разделу) учебно-тематического плана

Задание 1.

1. Опишите пример эффективного общения из художественной литературы (фильма).
2. Охарактеризуйте приемы и техники, которые позволили повысить эффективность межличностного взаимодействия.
3. Приведи пример не эффективного общения и проанализируйте основные «барьеры общения».

Задание 2.

1. Используя методику диагностики социального интеллекта (Дж. Гилфорда и М. Саливена) обследуйте пять испытуемых.
2. Напишите заключения и разработайте рекомендации.

Задание 3.

1. Составьте глоссарий к теме занятий.
2. Опишите виды влияния: аргументация, самопродвижение, манипуляция, внушение, заражение, пробуждение импульса к подражанию, формирование благосклонности, просьба, игнорирование, принуждение, нападение.

Опишите виды противостояния влиянию: контраргументация, психологическая самооборона, информационный диалог, конструктивная критика, конфронтация, энергетическая мобилизация, творчество, уклонение, отказ.

3. Напишите эссе на тему « Приемы защиты от манипуляций в конфликте».

3.2. Критерии оценки результатов выполнения самостоятельной работы

Оценка самостоятельной работы осуществляется в соответствии с Положением об аттестации учебной работы студентов института в рамках балльно-рейтинговой системы оценки учебной работы студентов.

Баллы БРС присваиваются следующим образом:

- 30 баллов – самостоятельная работа выполнена в срок, в полном объеме, все работы достойны отличной оценки;
- 25 баллов – самостоятельная работа выполнена в срок, в полном объеме, все работы в среднем достойны хорошей оценки;

- 20 баллов – самостоятельная работа выполнена в срок, в полном объеме, все работы в среднем достойны удовлетворительной оценки;

- 10 баллов – самостоятельная работа выполнена в срок, в не полном объеме (не менее 75% заданий), все работы в среднем достойны оценки не ниже хорошей;

- 0 баллов – самостоятельная работа выполнена в срок, в полном объеме, все работы в среднем достойны неудовлетворительной оценки.

РАЗДЕЛ 4. Фонд оценочных средств

4.1. Материалы, обеспечивающие методическое сопровождение оценки качества знаний по дисциплине на различных этапах ее освоения

К основным формам контроля, определяющим процедуры оценивания знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций по дисциплине относится рубежный контроль (тест минимальной компетентности), промежуточная аттестация в форме экзамена по дисциплине.

Критериями и показателями оценивания компетенций на различных этапах формирования компетенций являются:

- знание терминов, понятий, категорий, концепций и теорий по дисциплине;
- понимание связей между теорией и практикой;
- сформированность аналитических способностей в процессе изучения дисциплины;
- знание специальной литературы по дисциплине.

Шкала оценивания для зачета

К основным формам контроля, определяющим процедуры оценивания знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций по программе подготовки относится промежуточная аттестация в форме экзамена.

Критериями и показателями оценивания компетенций на различных этапах формирования компетенций являются:

- знание терминов, понятий, категорий, концепций и теорий по программе;
- понимание связей между теорией и практикой;
- сформированность практических навыков;

Шкала оценивания компетенций на различных этапах их формирования включает следующие критерии:

- полное соответствие;
- частичное соответствие;
- несоответствие.

4.2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения дисциплины

Тема (раздел) дисциплины	Компетенции по дисциплине
Тема 1. Эффективное общение и коммуникативный конфликт.	ПК-8
Тема 2. Вербальная и невербальная экспрессия как конфликтоген	ПК-8
Тема 3. Влияние и манипуляции в конфликте	ПК-8

4.3. Описание форм аттестации текущего контроля успеваемости (рубежного контроля) и итогового контроля знаний по дисциплине (промежуточной аттестации по дисциплине)

Не предусмотрено.

4.4. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения дисциплины

Примерные вопросы к зачету:

1. Критерии эффективного общения. Приемы и техники эффективного общения.
2. Средства, каналы, стили общения.
3. Эффективное слушанье/ причины неслушанья.
4. Обмен информацией познавательного характера
5. Обмен информацией эмоционального оценочного (аффективно-оценочного) характера.
6. Информационно-коммуникативные факторы возникновения конфликтов. Искажение информации, причины.
7. Коммуникативные конфликты. Причины возникновения коммуникативных конфликтов,
8. Структурные и динамические особенности протекания и завершения коммуникативного конфликта.
9. Коммуникативная креативность.
10. Вербальные и невербальные средства коммуникации.
11. Вербальная и невербальная экспрессия. Диагностика вербальной и невербальной экспрессии.
12. Формы и средства речевого общения.
13. Невербальные сигналы, отражающие чувства и эмоции. Оценка по вербальным и невербальным признакам скрытых мотивов.
14. Барьеры общения. Способы преодоления барьеров общения.
15. Понятие влияния и его основные виды и сферы проявления.

16. Предмет психологии влияния. Формы и методы управления влиянием.

17. Классификация методов влияния. Способы защиты от нежелательного влияния.

18. Манипуляции как метод психологического влияния.

19. Процесса манипулирования и манипулятивные технологии. Приемы защиты от манипуляций.

20. Виды и механизмы психологических защит. Приемы противодействия манипулятивным воздействиям.

Пример типового задания в форме теста для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Тест 1. Выберите правильный вариант ответа.

Информационные факторы конфликта – это

1) Факты, события, явления, процессы, которые трудно или невозможно изменить.

2) Неудовлетворенность людей или групп отношениями между ними.

3) Отсутствие, искажение, избыток, нежелательное обнародование или сокрытие, неправильное понимание и т.д. информации

4) Различия в системах убеждений, верований, идеалов, взглядов и т.п. отдельного человека или группы людей.

Тест 2. Выберите правильный вариант ответа

Факторы отношений в конфликте – это

1) Факты, события, явления, процессы, которые трудно или невозможно изменить.

2) Неудовлетворенность людей или групп отношениями между ними.

3) Отсутствие, искажение, избыток, нежелательное обнародование или сокрытие, непонимание и т.д. информации

4) Различия в системах убеждений, верований, идеалов, взглядов и т.п. отдельного человека или группы людей.

Пример типового практико-ориентированного задания

Типовое задание 1.

Разработайте анкету, включающую вопросы, позволяющие оценить частоту, а причины коммуникативного конфликта.

Вопросы и задания

1. Приведите примеры открытых и закрытых вопросов.

Типовое задание 2.

Разработайте рекомендации (материалы для проведения занятий), направленных на формирование навыков защиты от манипуляций.

Вопросы и задания

1. Определитесь с возрастом участников занятий
2. Подберите психогимнастические упражнения (игротехники)
3. Предложите информационные материалы.

РАЗДЕЛ 5. Глоссарий

Ассертивность – самопродвижение или продвижение своей воли, умение настаивать на своем, умение убеждать. Основой навыка ассертивности является способность свободно проявлять свои эмоции, выражать желания и потребности.

Барьеры общения – это такие способы поведения, формы ведения разговора, которые мешают людям понять друг друга, ухудшают их взаимоотношения, вызывают отрицательные эмоции: злость, протест и раздражение."

Влияние – процесс и результат изменения индивидом другого человека, его установок, намерений, оценок и прочего в ходе взаимодействия с ним. Психологически конструктивное влияние должно отвечать следующим требованиям: оно не разрушает личности людей, в нем участвующих, и их отношений, оно психологически корректно (грамотно, безошибочно), оно удовлетворяет потребности обеих сторон.

Воздействие – процесс, результатом которого является изменение в структуре и состоянии, хотя бы одной из систем, участвующих во взаимодействии. В. – целенаправленный перенос движений и информации от одного участника взаимодействия к другому. В., в отличие от влияния, всегда носит целенаправленный и осознанный характер. Следовательно, воздействие – частый случай влияния. Обобщенным эффектом "психологического воздействия относительно человека является изменение его субъективных характеристик (потребностей, установок, отношений, состояний, моделей поведения и т. п.)."

Источник конфликта – всегда ситуация или состояние, выражающее противоположные интересы, цели или потребности. И. к. – это противоречия, а противоречия возникают там, где есть рассогласования.

Карта конфликта – графическое изображение элементов конфликтного столкновения с указанием проблемы, требующей решения, констатацией интересов и опасений сторон.

Коммуникативная креативность – способность к адаптивной оптимизации собственного коммуникативного поведения по отношению к изменяющимся ситуациям общения и деятельности (Е. В. Цуканова).

Коммуникативная креативность обнаруживается преимущественно в трех основных сферах: 1) контекстуальных характеристиках общения (приближение коммуникативного контекста к деловой теме, если в целом общение направлено на организацию и реализацию

совместной деятельности); 2) функциональной направленности общения (поддержание контакта, координация взаимодействия, взаимная коррекция действий, обмен информацией, перераспределение функций); 3) операциональных приемах взаимодействия (временная организация коммуникативного процесса, обновление средств и способов общения).

Коммуникативный конфликт возникает при нарушении организации общения, отсутствии обратной связи. Причиной этого конфликта может быть излишне жесткая позиция, отсутствие гибкости и тактики, отсутствие взаимопонимания. Реализуется в споре, полемике.

Коммуникация – акт общения, имеющий целью обмен информацией. Рассматривается как обмен информацией между людьми с целью определения проблем и поиска решений, регуляции противоречивых взаимодействий их интересов. В коммуникационном процессе выделяются обычно четыре основных элемента: отправитель – лицо, генерирующее идеи или собирающее информацию и передающее ее; сообщение – собственно сама информация, закодированная с помощью знаков и символов; канал – средство передачи информации; получатель – лицо, которому предназначена информация и которое воспринимает и интерпретирует ее.

Конфликт – это столкновение тенденций, примерно равных по силе, но противоположных по направленности намерений, средств и целей субъектов взаимодействия.

Конфликтоген – действие, порождающее деструктивный конфликт.

Манипулятивная стратегия воздействия вызывает существенные субъективные изменения индивида. Реализуется эта стратегия главным образом с помощью приемов подсознательного стимулирования (субсенсорные и маргинальные воздействия), действующих в обход психического контроля, а также с помощью маскировочных и конверсионных техник, блокирующих или разрушающих систему психологических защит, выстраивая взамен новую модель мира.

Манипулятивное воздействие – специфический вид воздействия, под которым понимается использование различных способов, средств и приемов воздействия на психику человека для изменения его поведения таким образом, что он начинает совершать поступки выгодные для субъекта воздействия и, которые он не совершил бы, если бы знал в достаточном объеме данные, относящиеся к данной ситуации, в том числе какие способы или в каких целях применялись по отношению к нему.

Манипуляция – скрытое навязывание другому своих намерений, не соответствующих его интересам.

Манипуляция – вид психологического воздействия, выполняемого искусно и скрытно. Основные характеристики манипуляции: ведет к возбуждению у другого человека (жертвы) желаний, намерений или установок, не совпадающих с его актуально существующими;

нацелена на изменение направления активности жертвы, совершение ею определенных манипулятором действий; создает у жертвы ложное впечатление самостоятельного управления поведением.

Общение – взаимодействие двух или более людей, состоящее в обмене информацией познавательного или эмоционально-оценочного характера. При общении происходит влияние и воздействие на поведение, состояние, установки партнера.

Психологическое воздействие – вид общения, взаимодействия между людьми, при котором в расчет принимается лишь одностороннее влияние, в результате которого происходят изменения в психических характеристиках или состоянии адресата воздействия.

РАЗДЕЛ 6. Информационное обеспечение дисциплины**6.1. Перечень рекомендуемой литературы, необходимой для освоения дисциплины**

№	Наименование издания	Тема 1	Тема 2	Тема 3
Основная литература				
1	Кашапов, М. М. Психология конфликта. [Электронный ресурс]: учебник и практикум для вузов / М. М. Кашапов. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2020. – 206 с. Режим доступа: http://biblio-online.ru/bcode/452359/p.145	+	-	-
2	Панфилова, А. П. Культура речи и деловое общение в 2 ч. [Электронный ресурс]: учебник и практикум для вузов / А. П. Панфилова, А. В. Долматов ; под общей редакцией А. П. Панфиловой. – Москва: Издательство Юрайт, 2020. – 231 с. Режим доступа: http://biblio-online.ru/bcode/450328/p.173	-	+	+
3	Садовская, В. С. Основы коммуникативной культуры. Психология общения [Электронный ресурс]: учебник и практикум для вузов / В. С. Садовская, В. А. Ремизов. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2020. – 169 с. Режим доступа: http://biblio-online.ru/bcode/452115/p.7	+	+	-
4	Хасан, Б. И. Конструктивная психология конфликта [Электронный ресурс]: учебное пособие для вузов / Б. И. Хасан. – 2-е изд., стер. – Москва: Издательство Юрайт, 2020. – 204 с. Режим доступа: http://biblio-online.ru/bcode/453554	+	-	+
Дополнительная литература				
1	Емельянов, С. М. Конфликтология [Электронный ресурс]: учебник и практикум для вузов / С. М. Емельянов. – 4-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2020. – 322 с. Режим доступа: http://biblio-online.ru/bcode/453501	+	-	-
2	Лопарев, А. В. Конфликтология [Электронный ресурс]: учебник для вузов / А. В. Лопарев, Д. Ю. Знаменский. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2020. – 298 с. Режим доступа: http://biblio-online.ru/bcode/465343	-	+	-
3	Рамендик, Д. М. Тренинг личностного роста [Электронный ресурс]: учебник и практикум для вузов / Д. М. Рамендик. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2020. – 136 с. Режим доступа: http://biblio-online.ru/bcode/451538/p.34	+	-	+
4	Чернова, Г. Р. Конфликтология [Электронный ресурс]: учебное пособие для вузов / Г. Р. Чернова, М. В. Сергеева, А. А. Беляева. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2020. Режим доступа: http://biblio-online.ru/bcode/455715	-	+	+

6.2. Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», используемых при освоении дисциплины

1. Манипуляция [Электронный ресурс] // Психопоиск: научно-популярный журнал. - Режим доступа: <https://psychosearch.ru/tags/manipulation>

6.3. Перечень программного обеспечения, профессиональных баз данных и информационных справочных систем, необходимых для изучения дисциплины

В рамках дисциплины используется следующее лицензионное программное обеспечение: MS OFFICE – Word, Excel, PowerPoint.

В учебном процессе используются следующие информационные базы данных и справочные системы:

East View [Электронный ресурс]: information services. – Электрон. текстовые дан. – Режим доступа: <https://dlib.eastview.com/browse/udb/12> . – Загл. с экрана.

Ibooks.ru [Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система. – Электрон. текстовые дан. – Режим доступа: <https://ibooks.ru> – Загл. с экрана.

Гарант [Электронный ресурс]: информационно-правовое обеспечение. – Электрон. текстовые дан. – Режим доступа: <http://cloud.garant.ru/#/startpage:0> . – Загл. с экрана.

Электронная библиотека СПбГИПСР [Электронный ресурс]. – Электрон. текстовые дан. – Режим доступа: http://lib.gipsr.ru:8087/jirbis2/index.php?option=com_irbis&view=irbis&Itemid=456 – Загл. с экрана.

Электронный каталог библиотеки СПбГИПСР [Электронный ресурс]. – Электрон. текстовые дан. – Режим доступа: http://lib.gipsr.ru:8087/jirbis2/index.php?option=com_irbis&view=irbis&Itemid=435 . - Загл. с экрана.

ЮРАЙТ [Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система. – Электрон. текстовые дан. – Режим доступа: <https://biblio-online.ru/> – Загл. с экрана.

Заведующая библиотекой

_____ Г.Л. Горохова

(подпись, расшифровка)