

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ
Н.Г. ЧЕРНЫШЕВСКОГО»
факультет психологии

УТВЕРЖДАЮ
Декан факультета психологии
Л.Н. Аксеновская

"30" 04 2021 г.

Рабочая программа дисциплины
Тренинг эффективной коммуникации и управления конфликтами

Направление подготовки магистратуры
37.04.01 Психология

Профиль подготовки магистратуры
«Организационная психология»

Год начала подготовки по учебному плану 2021

Квалификация (степень) выпускника
Магистр

Форма обучения
очная

Саратов,
2021

Статус	ФИО	Подпись	Дата
Преподаватель-разработчик	Малюченко Г.Н. Карелин А.А.		30.04.2021
Председатель НМК	Балакирева Е.И.		30.04.2021
Заведующий кафедрой	Белых Т.В.		30.04.2021
Специалист Учебного управления			

1. Цели освоения дисциплины

Цели освоения дисциплины «Тренинг эффективной коммуникации и управления конфликтами»:

- овладение психологическими знаниями о основах организации эффективной коммуникации в различных социальных группах;
- формирование навыков консультирования по психологическим проблемам в области социальной, образовательной и бизнес-деятельности;
- повышение конфликтологической культуры будущего специалиста для успешной реализации профессиональной деятельности и саморазвития;
- развитие культуры управления, умение самостоятельно оценивать, анализировать и контролировать конфликты;
- умение самостоятельно находить оптимальные пути достижения жизненных целей и преодолевать сложные жизненные ситуации.

Задачи курса:

- ознакомить с основными направлениями развития конфликтологической науки;
- овладеть понятийным аппаратом, методами и методикой описания конфликта;
- накопить опыт теоретического анализа профессиональных и межличностных конфликтов, закрепить навыки контроля за протеканием конфликта;
- развить у обучающихся качества внимания необходимые для психологического консультирования;
- сформировать умение диагностировать динамику психических процессов на основе вербальных и невербальных реакций партнера по коммуникации;
- сформировать умение выделять различные уровни организации субъективного опыта партнеров.
- овладеть различными способами изменения структуры субъективного опыта партнера по коммуникации
- усвоить методы работы с конфликтными личностями.

2. Место дисциплины в структуре ООП магистратуры

«Тренинг эффективной коммуникации и управления конфликтами» относится к вариативной части профессионального цикла. Части, формируемой участниками образовательных отношений и является Дисциплиной по выбору (Б1.В.ДВ.05.01).

Данная дисциплина содержательно и методически связана с несколькими дисциплинами: «Социальная психология организационной культуры», «Психология управления персоналом», «Психология менеджмента». Тренинг эффективной коммуникации и управления конфликтами опирается на знания

и умения, полученные в ходе изучения социально-психологических закономерностей развития и функционирования организаций, природы и механизмов социально-психологических конфликтов, психологических закономерностей профессионального общения в процессе консультирования.

Знания и умения, приобретенные в ходе курса «Тренинг эффективной коммуникации и управления конфликтами», необходимы для успешного освоения ряда дисциплин и практик: «Организационная психология», «Психология лидерства», «Психодиагностика и оценка персонала», «Система корпоративного управления».

3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины «Тренинг эффективной коммуникации и управления конфликтами».

В результате освоения дисциплины формируются компетенции ПК-3 и ПК-5:

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора (индикаторов) достижения компетенции	Результаты обучения
<p>ПК-3 Способен спланировать, реализовать, критически оценить комплекс просветительских мероприятий с целью профилактики негативных социальных проявлений в поведении социальных групп и отдельных лиц в рамках психолого-педагогического сопровождения образовательного процесса, психологического сопровождения управленческого процесса, деятельности по оценке и развитию персонала.</p>	<p>ПК-3 3.1. Знает технологии психологического просвещения в рамках психолого-педагогического сопровождения образовательного процесса в образовательных организациях, сопровождения основных и дополнительных образовательных программ, деятельности по оценке и развитию персонала, с целью профилактики негативных социальных проявлений в поведении социальных групп и отдельных лиц,.</p> <p>ПК-3 3.2. Умеет разрабатывать и критически оценивать программы психологического просвещения исходя из целей и задач профессиональной деятельности.</p> <p>ПК-3 3.3. Владеет навыками реализации программ психологического просвещения с целью профилактики негативных</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основные закономерности эффективной коммуникации; - категории конфликтологии и владеть ее понятийным аппаратом в анализе жизненных ситуаций; - знать сущность, структуру и динамику конфликта; - знать основы социального, социально-психологического и психологического управления конфликтами; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> -выстраивать эффективную систему коммуникации; - определять специфику общественных отношений и деятельности человека, вызывающих конфликт, -выделять институциональные и внеинституциональные аспекты конфликта, рациональное и иррациональное в нем; <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками построения и реализации программ

	<p>социальных проявлений в поведении социальных групп и отдельных лиц, а также просветительско-профилактической работы в рамках психолого-педагогического сопровождения образовательного процесса в образовательных организациях, сопровождения основных и дополнительных образовательных программ, деятельности по оценке и развитию персонала.</p>	<p>психологического просвещения в целях профилактики конфликтов;</p> <ul style="list-style-type: none"> - ключевыми навыками эффективной коммуникации; - необходимыми навыками управления конфликтной ситуацией, умениями использовать конфликт в качестве инструмента для достижения поставленных целей; - навыками коррекции межличностных отношений в организациях;
<p>ПК-5 Способен участвовать в организации управленческих процессов в органах государственной и муниципальной власти и управления, в органах местного самоуправления, бизнес-структурах, международных организациях, средствах массовой информации</p>	<p>ПК.5.1. Реализует организационное обеспечение деятельности организации, прием и распределение телефонных звонков, организацию работы с посетителями организации, выполнение координирующих и обеспечивающих функций.</p> <p>ПК-5.2. Готовит организационное, документационное и информационное обеспечение деятельности руководителя организации, органов государственной и муниципальной власти и управления, в органах местного самоуправления, бизнес-структурах, международных организациях, средствах массовой информации, обеспечивает информационное взаимодействие руководителя с подразделениями и должностными лицами организации.</p> <p>ПК - 5.3. Имеет практический опыт ведения деловой переписки и подготовки служебных документов в</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основы организации процессов управления в органах государственной власти, бизнес-структурах рисках возникновения социальных конфликтов; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - прогнозировать и предупреждать возникновение конфликтных ситуаций в организациях, - применять инструментарий конфликтологического анализа и прогнозирования; - определять разновидности социальных систем, их конфликтологический потенциал и теорий социального развития; <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками реализации программ психологического просвещения с целью профилактики негативных социальных проявлений, включая конфликты в социальных группах. - навыками понимания различий в подходах объяснения конфликта.

	<p>пределах своей зоны ответственности.</p>	
--	---	--

<p>ПК-6 Способен планировать и осуществлять научно-обоснованное психологическое диагностическое обследование, анализировать и обобщать его результаты с целью выявления психологических проблем разных социальных групп клиентов, оценивать эффективность профилактической и психокоррекционной работы на основе современной методологии психологической науки.</p>	<p>ПК 6.1. Анализирует теоретические закономерности психологического диагностического обследования.</p> <p>ПК 6.2. Применяет методы психологического диагностического обследования, может анализировать и обобщать его результаты.</p> <p>ПК 6.3. Демонстрирует интегративные навыки выявления психологических проблем разных социальных групп клиентов, оценки эффективности профилактической и психокоррекционной работы на основе результатов психологического диагностического обследования.</p>	<p>Знает: теоретические закономерности психологического диагностического обследования.</p> <p>Умеет применять методы психологического диагностического обследования, может анализировать и обобщать его результаты.</p> <p>Владет навыками: выявления психологических проблем разных социальных групп клиентов, оценки эффективности профилактической и психокоррекционной работы на основе результатов психологического диагностического обследования.</p>
---	--	--

4. Структура и содержание дисциплины «Тренинг эффективной коммуникации и управления конфликтами»

Структура дисциплины «Тренинг эффективной коммуникации и управления конфликтами» образуется двумя взаимодополняющими частями: «Тренинг эффективной коммуникации» и «Тренинг управления конфликтами». Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы (108 часов).

№ п/п	Раздел дисциплины	Курс	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу	Формы текущего контроля успеваемости (по
-------	-------------------	------	---------	---	--

				студентов и трудоемкость (в часах)				неделям семестра) Формы промежуточной аттестации (по семестрам)
				Лекции	Семинары	Практические занятия	СРС	
1.	Тренинг эффективной коммуникации:							
1.1	Этап диагностики партнера(ов) по коммуникации	2	3	2	4		7	Форма контроля текущей успеваемости – контрольные вопросы, устные презентации, контроль выполнения практических заданий.
1.2	Диагностика на основе вербальных реакций партнера(ов) по коммуникации	2	3	2	2	2	2	Форма контроля текущей успеваемости – контрольные вопросы, устные презентации, рефераты.
1.3	Диагностика на основе невербальных реакций партнера(ов) по коммуникации	2	3	2	4	2	2	Форма контроля текущей успеваемости – контрольные вопросы, устные презентации, контроль выполнения практических заданий..
1.4	Синхронизация (присоединение) с процессуальной стороной поведения партнера(ов)	2	3	2	4	2	2	Форма контроля текущей успеваемости – контрольные вопросы, устные презентации, рефераты.
1.5	Синхронизация (присоединение) к содержательной стороне поведения партнера(ов)	2	3	2	4	2	2	Форма контроля текущей успеваемости – контрольные вопросы, устные презентации, рефераты.

2.	Тренинг управления конфликтами:							
2.1	Межличностные отношения как фактор эффективности организации	2	3	2	2	2	2	Форма контроля текущей успеваемости – контрольные вопросы, устные презентации, контроль выполнения практических заданий.
2.2	Конфликты в организационной деятельности	2	3	2	2	2	2	Форма контроля текущей успеваемости – контрольные вопросы, устные презентации, рефераты.
2.3	Управление конфликтом	2	3	2	2	2	2	Форма контроля текущей успеваемости – контрольные вопросы, устные презентации, рефераты.
2.4	Манипулятивные техники в конфликтном взаимодействии	2	3	2	4	2	2	Форма контроля текущей успеваемости – контрольные вопросы, устные презентации, рефераты.
2.5	Методы и технологии конструктивного разрешения конфликтов	2	3	2	4	2	2	Форма контроля текущей успеваемости – контрольные вопросы, устные презентации, рефераты.
2.6	Общая теория конфликта	2	3	4		2	4	Форма контроля текущей успеваемости – контрольные вопросы, устные презентации, контроль выполнения практических заданий.

	Промежуточная аттестация	Лекц.	Семи нар	Практ подг	ИКР	СР	Конт роль	
	Всего по курсу 108	24	32	8		16	36	Экзамен

Содержание разделов дисциплины

1. Содержание лекционных занятий «Тренинга эффективной коммуникации»

Раздел 1.1. Диагностика партнера (ов) по коммуникации

Малая группа: ключевые понятия. Структура группы. Групповые нормы. Коммуникация в группе. Структура коммуникативного акта. Вербальная и невербальная коммуникация.

Раздел 1.2. Диагностика на основе вербальных реакций партнера(ов) по коммуникации

Вербальная коммуникация. Вербальная реакция партнеров по коммуникации. Лингвистические и экстралингвистические особенностей речи. Закономерности эффективной вербальной коммуникации.

Раздел 1.3. Диагностика на основе невербальных реакций партнера(ов) по коммуникации

Невербальная коммуникация: основные понятия. Внешние проявления физиологических реакций партнеров по коммуникации. Мимика и пантомимика.

Раздел 1.4. Синхронизация (присоединение) к процессуальной стороне поведения партнера (ов)

Психологические механизмы процесса понимания партнерами друг друга в ходе коммуникации. Динамическая и процессуальная сторона поведения партнеров по коммуникации.

Раздел 1.5. Синхронизация (присоединение) к содержательной стороне поведения партнера (ов)

Психологические механизмы мотивации поведения партнеров по коммуникации. Виды мотивов партнеров по коммуникации. Содержательная сторона коммуникации. Семантически значимая информация.

Содержание практических занятий раздела «Тренинг эффективной коммуникации»

Раздел 1.1. Этап диагностики партнера (ов) по коммуникации

На данном этапе складываются групповые отношения и формируется структура группы. Определяются правила поведения в группе. Все упражнения на данном этапе направлены на развитие качеств внимания, необходимых для успешной диагностики особенностей поведения партнера (ов) по коммуникации.

Раздел 1.2. Диагностика на основе вербальных реакций партнера(ов) по коммуникации

На данном этапе тренинга внимание членов группы фиксируется на вербальных реакциях партнеров по коммуникации. Упражнения и задания направлены на выделение и анализ лингвистических и экстралингвистических особенностей речи партнеров по коммуникации.

Раздел 1.3. Диагностика на основе невербальных реакций партнера(ов) по коммуникации

На данном этапе тренинга внимание членов группы фиксируется на невербальных реакциях партнеров по коммуникации. Упражнения и задания направлены на выделение и анализ особенностей мимики и пантомимику партнера по коммуникации. Члены группы учатся замечать и рефлексировать внешние проявления физиологических реакций партнеров.

Раздел 1.4. Синхронизация (присоединение) к процессуальной стороной поведения партнера (ов)

На данном этапе тренинга внимание членов группы обращается на психологические механизмы процесса понимания партнерами друг друга в ходе коммуникации. Обучающиеся учатся выделять и анализировать динамическую и процессуальную сторону поведения партнеров по коммуникации.

Раздел 1.5. Синхронизация (присоединение) к содержательной стороне поведения партнера (ов)

На данном этапе тренинга внимание членов группы обращается на психологические механизмы мотивации поведения партнеров по коммуникации. Особый акцент в ходе занятий делается на содержательной стороне коммуникации.

2. Содержание лекционных занятий по разделу «Тренинг управления конфликтами»

2.1. Межличностные отношения как фактор эффективности организации.

Основные функции общения. Толерантность как средство повышения эффективности общения. Преодоление коммуникативных барьеров. Стили общения и конфликты. Эффективное и рефлексивное слушание, обратная связь. Роль установки в конфликтном взаимодействии. Эмоциональное реагирование в конфликте и саморегуляция. Межличностные отношения в малой группе. Формальные и неформальные отношения в организации. Межличностное восприятие. Феномен группового давления. Конформизм. Межличностная совместимость и групповая сплоченность. Факторы, влияющие на формирование благоприятных межличностных отношений.

2.2. Конфликты в организационной деятельности.

Роль конфликтов для развития и функционирования организации. М.Фоллет и Э.Мэйо как основатели производственной конфликтологии. Унитарная, радикальная и плюралистическая концепции объяснения природы конфликтов в организации. Типологии конфликтов в организации. Внутриорганизационные конфликты и конфликты с внешней средой организации. Внутриличностный конфликт. Межличностные конфликты и их специфика. Групповой конфликт и его разновидности: личность – группа и группа – группа. Специфика конфликта личность группа. Причины конфликтов данного типа. Формы межгрупповых конфликтов. Типология и особенности протекания межгрупповых организационных конфликтов. Структурные конфликты. Причины структурных конфликтов. Зависимость конфликтов в организации от этапа ее жизненного цикла. Трудовые конфликты в организации как разновидность социальных конфликтов. Инновационные конфликты и их специфика.

2.3. Управление конфликтом.

Современные методы изучения конфликта. Концепции управляемости конфликта. С. Хилл, В. Ури, Б.Л. Ерёмин об объективной неуправляемости конфликта. Факторы использования силовых методов при разрешении конфликта (П. Карневал, Д. Пруитт). Факторы управляемости конфликта (Р. Дарендорф, М. Дойч). Стадии управления конфликтом. Прогнозирование конфликта как этап выявления его возможных причин и потенциального развития. Предупреждение конфликта. Теория и практика современной рационально-эмотивной терапии (А. Эллис, Р. Мак-Маллин). Методы управления эмоциями. Завершение конфликта как заключительный этап управления. Роль руководителя в процессе управления конфликтом. Методы, используемые руководителем в регулировании и завершении конфликта.

2.4. Манипулятивные техники в конфликтном взаимодействии.

Технологии эффективного поведения и общения (Д. Скотт). Манипулятивные технологии и способы защиты от них. Понятие карты конфликта, ее структурные элементы (Х. Корнелиус, Ш. Фейр). Регулирование конфликта как форма ослабления остроты конфликта, ограничения и обеспечение его развития в сторону разрешения. Переговорный процесс как форма регулирования конфликта. Типы переговоров с точки зрения вмешательства третьих лиц. Ошибки переговорного процесса: организационные, поведенческие, коммуникативные. Основные принципы ведения эффективной дискуссии. Метод принципиальных переговоров Гарвардской школы. Техники переговорного процесса. Эффективность медиаторства. Руководитель как посредник в конфликте. Медиаторство в условиях современной России.

2.5. Методы и технологии конструктивного разрешения конфликтов

Прогнозирование и профилактика конфликтов. Технология предупреждения конфликтов. Оптимальные управленческие решения как условие предупреждения конфликтов. Компетентная оценка результатов

деятельности как условия предупреждения конфликтов. Предупреждение конфликтов и стресс. Урегулирование конфликтов с участием третьей стороны. Мирные и немирные способы регулирования конфликтов. Семь принципов урегулирования конфликта по Е. Нордлинджеру. Метод альтернативного разрешения конфликта (АРК).

2.6. Общая теория конфликта.

Понятие конфликта. Проблема определения конфликта: противоречие и различие как родовые категории для определения конфликта. Необходимые и достаточные условия конфликта. Понятие «нулевой суммы» конфликтного взаимодействия.

Причины конфликтов. Понятие объективных и субъективных причин. Пространственные, временные и социальные границы конфликта как конкретные изменяющиеся условия его протекания.

Функциональность конфликта: понятие конструктивных и деструктивных функций конфликта: многоаспектность проблемы.

Структура конфликта. Объект конфликта как некая ценность (духовная или материальная). Предмет конфликта как зона разногласий. Участники конфликта: их роли, статусы, ранги, потенциалы. Субъективные характеристики сторон конфликта. Динамика конфликта. Понятие этапов конфликта. Потенциальный конфликт или конфликтная ситуация. Типы фрустраторов. Понятие конфликтогенов, их типология. Инцидент, виды инцидентов. Эскалация конфликта. Классификация конфликтов.

Содержание практических занятий по разделу «Тренинг управления конфликтами»

2.2. Межличностные отношения как фактор эффективности организации.

Практическое занятие состоит из 2 частей.

Первая часть занятия проходит в малых группах по 4-6 человек как анализ вариантов конкретных ситуаций целью научиться верно определять объекты и предметы конфликтов, структурные модели конфликтов, объективные и субъективные характеристики сторон конфликтов.

Вторая часть представляет собой коллективное обсуждение и разрешение конкретной структуры предложенного конфликта. (Ситуативный межличностный конфликт, а также на основании тестирования по методикам определения стилей и тактик поведения в конфликте.)

2.3. Конфликты в организационной деятельности.

Практическое занятие “Искусство разрешения конфликта”. В рамках этой игры искусственно создается конфликтная ситуация, разрешение которой направляется и регулируется ведущим, который, кроме того, направляет общий ход игры.

Цель практического занятия: развитие способностей выхода из конфликтной ситуации на основе корректного разрешения конфликта.

Для проведения практического занятия участники делятся на несколько групп. После завершения практического занятия проводится групповая дискуссия.

2.4. Управление конфликтом.

Практическое занятие по теме "Метод альтернативного разрешения конфликтов"

Задачи: дать представление и некоторые навыки владения АРК

- Ролевая игра на непонимание
- Ролевая игра на понимание
- Тренировка по технике конгруэнтного послания
- Отработка процедур АРК: фасилитаторство, посредничество, обязывающий и необязывающий арбитраж, мини-слушания.

2.5. Манипулятивные техники в конфликтном взаимодействии.

Семинар-тренинг повышения эффективного взаимодействия в сложных коммуникативных ситуациях.

- Упражнения для развития навыков активного слушания.
- Упражнение на формирование позитивной профессиональной самооценки менеджеров.

Группа активных упражнений: отработка навыков аудиторных (публичных) выступлений, упражнения на взаимодействие с членами группы.

2.6. Методы и технологии конструктивного разрешения конфликтов.

Практическое занятие проводится в форме мозгового штурма:

Мозговой штурм. Цель: Метод получения новых творческих идей для разрешения проблемных ситуаций. *Тема мозгового штурма:*

- 1) Повышение авторитета педагога у учеников и родителей.
- 2) Дисциплина на новогоднем вечере.
- 3) Ученики и сменная обувь.

Групповая дискуссия: факторы, обеспечивающие эффективность межличностного взаимодействия в деятельности менеджера.

5. Образовательные технологии

Занятия в рамках дисциплины «Тренинга эффективной коммуникации и управления конфликтами» направлены на развитие творческой активности и инициативы студента, повышение уровня его мотивации, ответственности за качество освоения образовательной программы. Занятия позволяют формировать у студентов, заявленные образовательной программой, общекультурные и профессиональные компетенции. Этому способствуют практические занятия и активные инновационные методы обучения.

В целом реализация обучения дисциплине «Тренинга эффективной коммуникации и управления конфликтами» в соответствии с требованиями ФГОС ВО и с учетом специфики ООП предусматривает следующие виды учебной работы:

- лекции по проблемам, изучаемым в рамках дисциплины,

- практические занятия,
- самостоятельную работу студентов магистратуры.

Удельный вес занятий, проводимых в интерактивных формах, по данной рабочей программе составляет не менее 70% аудиторных занятий.

В процессе чтения **лекций** используются следующие образовательные технологии:

- информационные технологии интерактивного обучения (мультимедийные презентации);
- технология проблемного изложения учебного материала;
- технологии активного обучения (активизация мышления студентов на лекции с активной обратной связью или с использованием метода эвристической беседы).

Мультимедийная презентация – это один из самых перспективных обучающих инструментов, позволяющий одновременно задействовать графическую, текстовую и аудиовизуальную информацию. Чередование или комбинирование текста, графики позволяет донести информацию по дисциплине «Психология межкультурной коммуникации» в максимально наглядной и легко воспринимаемой форме. Классический вариант мультимедийной презентации, основанной на демонстрации слайд-шоу – мультимедийная презентация PowerPoint. Этот вид презентаций отличается простотой использования и легкостью видоизменения содержания, основных параметров и настроек. Презентации PowerPoint необходимы для оптимизации учебного процесса, именно поэтому в настоящее время широко используются при проведении лекций. Удобная слайдовая структура и возможность разместить достаточный объем графической и текстовой информации. В состав данного вида презентаций включаются графические объекты типа диаграмм, фотографий и схем.

Проблемное изложение учебного материала – педагогическая технология организации лекции, при которой изложение учебного материала осуществляется на основе создания проблемных ситуаций, формулирования и решения проблемных задач. Такое преподавание имитирует исследовательский процесс, усиливает мыслительную активность студентов и повышает мотивацию познавательной деятельности.

Активизация мышления студентов осуществляется в процессе изложения лекционного материала с использованием активной обратной связи или метода эвристической беседы. Лекция с активной обратной связью ориентирована на глубокое понимание и усвоение учебного материала обучающимися и предусматривает использование приемов аргументации, доказательства, контрольных вопросов и ответов на вопросы, возникающие у студентов в процессе осмысления теоретического материала лекции. Эвристическая беседа – это диалогический метод обучения с использованием тщательно продуманной системы вопросов, предполагающих размышление и подводящих обучающихся к усвоению цепочки фактов.

На практических занятиях применяются:

- интерактивные технологии (дискуссии в группах);

- учебный тренинг.

Дискуссия – форма учебной работы, в рамках которой студенты высказывают своё мнение по проблеме, заданной преподавателем. Дискуссии уместны при обсуждении студентами проблемных и неоднозначных вопросов, требующих выработки решения в ситуации неопределенности и аргументированного изложения своих взглядов или профессиональной позиции.

Учебный тренинг – форма учебной работы, организуемая на основе технологии интерактивного обучения «индивидуальный технологический тренинг», в основу которой положено использование имитационных тренинговых упражнений. В рамках дисциплины «Психология межкультурной коммуникации» предусмотрены тренинговые упражнения, направленные на развитие коммуникативных навыков и этнокультурной толерантности в рамках занятий по темам «Межкультурная коммуникация в рамках различных моделей культур (сравнительный анализ)» и «Межкультурная перцепция и межкультурное взаимодействие».

В процессе **самостоятельной работы** магистрантов рекомендуются к использованию:

- технология организации самостоятельной работы обучающихся;
- технология реализации индивидуальной образовательной траектории;

Самостоятельная работа студентов – учебная деятельность студента, которая планируется, выполняется по заданиям, при методическом руководстве и под контролем преподавателя, но без его прямого участия. В рамках дисциплины «Психология межкультурной коммуникации» самостоятельная работа студентов магистратуры предусматривает индивидуальное учебно-методическое обеспечение дисциплины, индивидуальные консультации студентов и текущий контроль за выполнением самостоятельных практических заданий.

Индивидуальная образовательная траектория – определенная последовательность составляющих учебной деятельности каждого студента по реализации собственных образовательных целей, соответствующая его способностям, возможностям, мотивации, интересам и осуществляемая при координирующей, организующей, консультирующей деятельности преподавателя. Реализация индивидуальной образовательной траектории в рамках дисциплины «Психология межкультурной коммуникации» осуществляется путем составления каждым студентом магистратуры своей индивидуальной образовательной программы на основе специально разработанного учебно-методического комплекса. В согласованной с преподавателем индивидуальной образовательной программе студенты самостоятельно определяют порядок выполнения практических заданий по дисциплине в объеме не менее 75% от общего объема заданий учебно-методического комплекса и форму отчетности в системе текущего контроля.

Особенности организации образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Студенты с ограниченными возможностями здоровья могут обучаться с использованием дистанционных технологий, главным преимуществом которых является возможность индивидуализации их траекторий обучения, конкретизирующей содержание, методы, темп учебной деятельности обучающегося с учетом специфики ресурсов его здоровья. Преподавателю данные технологии дают возможность следить за конкретными действиями студента с ОВЗ при решении конкретных задач, при необходимости вносить требуемые корректировки в деятельность обучающегося и педагогические методы взаимодействия с ним.

Для студентов с *ОВЗ по слуху* предусматривается применение сурдотехнических средств, таких как, системы беспроводной передачи звука, техники для усиления звука, видеотехника, мультимедийная техника, видеоматериалы и другие средства передачи информации в доступных им формах.

Для студентов с *ОВЗ по зрению* предусматривается применение технических средств усиления остаточного зрения и средств преобразования визуальной информации в аудио и тактильные сигналы, таких как, брайлевская компьютерная техника, электронные лупы, программы не визуального доступа к информации, программы-синтезаторы речи и другие средства передачи информации в формах, доступных для лиц с нарушенным зрением.

Для студентов с *нарушениями опорно-двигательной функции* предусматривается применение специальной компьютерной техники с соответствующим программным обеспечением, в том числе, специальные возможности операционных систем, таких, как экранная клавиатура, и альтернативные устройства ввода информации.

Основной формой организации педагогического процесса является интегрированное обучение инвалидов, т.е. все студенты обучаются в смешанных группах, имеют возможность постоянно общаться со сверстниками, легче адаптируются в социуме.

6. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины.

Виды самостоятельной работы. Освоение курса «Тренинг эффективной коммуникации и управления конфликтами» предполагает следующие виды самостоятельной работы:

- подготовка к аудиторным занятиям,
- написание рефератов по отдельным разделам дисциплины;
- подготовка ответов на итоговые вопросы курса;
- выполнение заданий для самостоятельной работы;
- выполнение тестовых заданий;

Для контроля текущей успеваемости и промежуточной аттестации используется рейтинговая и информационно-измерительная система оценки знаний.

Порядок выполнения самостоятельной работы. Самостоятельная подготовка к аудиторным занятиям осуществляется регулярно по каждому разделу дисциплины и определяется календарным графиком изучения дисциплины.

В ходе освоения курса предполагается написание реферата. Время, отводимое на подготовку реферата – от 2 недель до месяца, но работа должна быть предъявлена для проверки не позднее, чем за неделю до начала сессии.

Система текущего контроля включает:

1. Контроль выполнения студентами заданий для самостоятельной работы и рефератов;
2. Контроль посещения и работы на практических занятиях;
3. Контроль знаний, умений, навыков усвоенных в данном курсе в форме устных ответов на вопросы на практических занятиях.

Порядок осуществления текущего контроля. Текущий контроль выполнения самостоятельной работы по подготовке к аудиторным занятиям осуществляется регулярно (еженедельно), начиная с первой недели семестра.

Контроль и оценивание рефератов может происходить как в течение семестра, так и на его последней неделе, что может определяться выбором темы реферата студента из различных разделов осваиваемой дисциплины. Подготовка рефератов может осуществляться в течение нескольких месяцев.

Текущий контроль освоения отдельных разделов дисциплины осуществляется при помощи заданий во время аудиторных занятий в завершении изучения каждого раздела.

6.1. Подготовка к аудиторным занятиям

Подготовка к аудиторным занятиям «Тренинга эффективной коммуникации»

К началу занятий по теме первого раздела студентам предлагается ознакомиться самостоятельно с научной литературой по теме: «Психология малой группы».

К началу занятий по теме второго раздела студентам предлагается самостоятельно ознакомиться с научной литературой по теме: «Язык и речь в процессе коммуникации».

После завершения каждого из занятий второго раздела студенты должны выполнить самостоятельно несколько упражнений направленных на формирование способности воспринимать лингвистические и экстралингвистические особенности речи в процессе коммуникации.

К началу занятий по теме третьего раздела студентам предлагается самостоятельно ознакомиться с научной литературой по теме: «Невербальные средства коммуникации».

После завершения каждого из занятий третьего раздела студенты должны выполнить самостоятельно несколько упражнений направленных на формирование способности воспринимать невербальные реакции партнера по коммуникации.

К началу занятий по теме четвертого раздела студентам предлагается самостоятельно ознакомиться с научной литературой по теме: «Психологические механизмы синхронизации динамики психических процессов у партнеров в ходе коммуникации».

После завершения каждого из занятий четвертого раздела студенты должны выполнить самостоятельно несколько упражнений направленных на формирование способности к синхронизации поведенческих реакций в ходе коммуникации.

К началу занятий по теме пятого раздела студентам предлагается самостоятельно ознакомиться с научной литературой по теме: «Синхронизация содержательной составляющей образа мира у партнеров в ходе коммуникации».

После завершения каждого из занятий пятого раздела студенты должны выполнить самостоятельно несколько упражнений направленных на формирование способности к синхронизации системы убеждений и первичных способов сортировки субъективного опыта с партнером по коммуникации.

6.2. Подготовка к аудиторным занятиям «Тренинга управления конфликтами»

Для подготовки к аудиторным занятиям тренинга управления конфликтами учащиеся выполняют следующие задания для самостоятельной работы:

1. Оцените свои практические знания о конфликтах. Установите, какие основные факторы повлияли на их формирование.

2. Оцените роль конфликтов в своей жизни, жизни вашей семьи, группе, в которой вы работаете или учитесь.

3. Проанализируйте 2-3 реальных конфликта из собственного опыта, используя универсальную понятийную схему описания конфликта.

4. Определите, какую роль играет бессознательное и подсознание в вашей жизни. Вспомните свое поведение в острых конфликтах. Усиливается ли влияние подсознания на ваше поведение в конфликте по сравнению с обычными ситуациями или ослабевает?

5. Проведите ситуационный анализ 2-3 реальных конфликтов, в которых вы участвовали.

6. Найдите в периодической печати описание одного из производственных конфликтов. Проанализируйте конструктивную и деструктивную функции данного конфликта.

7. Разработайте рекомендации по предупреждению и профилактике конфликтов в сфере взаимодействия учитель-ученик.

8. Проведите анализ комплекса причин одного из трудовых конфликтов, который произошел в вашей организации или о котором Вы знаете.

9. Приведите примеры социального маневрирования и манипулирования, которые применялись в Вашей организации или о которых Вы знаете.

10. Оцените результат своего поведения в какой-либо конфликтной ситуации и определите, какие способы вы использовали. Найдите более конструктивные способы своего поведения.

11. Обоснуйте преимущество разрешения конфликта над другими формами его завершения

12. Вам предстоит участие в переговорах с деловым партнером. Определите основные мероприятия по подготовке переговоров.

6.3. Рекомендации по реферированию литературы

Реферат является самостоятельной работой студента. Основная задача работы над рефератом – углубленное изучение определенной проблемы, получение более полной информации по разделу изучаемой дисциплины.

При подготовке реферата необходимо использовать достаточное для раскрытия темы и анализа литературы количество источников, непосредственно относящихся к теме. В качестве источников могут выступать монографии, отдельные статьи, сборники материалов конференции. Поскольку эти издания разные по объему, содержанию, компоновке, то возможны различные варианты реферирования (несколько научных работ различных авторов, посвященные рассмотрению одного и того же вопроса, или же одной работы).

Прежде чем приступить к реферированию, необходимо ознакомиться с перечнем литературы и кратким содержанием выбранного издания, затем внимательно прочитать, делая попутно заметки на отдельном листе бумаги об основных положениях, и продумать содержание всей работы. Рекомендуется исключить сплошное конспектирование и дословно выписывать лишь строгие определения, цитаты, ссылаясь на соответствующий литературный источник.

В процессе реферирования необходимо выделить наиболее важные теоретические положения и обосновать их. Нужно стремиться к тому, чтобы реферат стал своего рода обзорным критическим исследованием, предполагающим раскрытие особенностей различных точек зрения на один и тот же вопрос, подробную и аргументированную критику изучаемого материала и соответствующие выводы, а также возможные размышления по решению поставленной проблемы.

При выполнении реферативной учебной работы будущему магистру необходимо усвоить следующие умения:

- самостоятельный поиск информации по выбранной теме;
- отбор существенной информации, необходимой для полного освещения изучаемой проблемы, отделение этой информации от второстепенной;
- логичное и последовательное раскрытие темы;
- обобщение психологических знаний по проблеме и формулирование выводов на основе обзора литературы;
- стилистически правильное оформление научной мысли реферативного типа;
- грамотное оформление научного реферативного текста.

Примерные темы рефератов по отдельным разделам дисциплины

Рефераты выполняются учащимися в рамках подготовки к «Тренингу эффективной коммуникации и управления конфликтами».

Рефераты выполняются по следующей тематике:

1. Психологические особенности малой группы.
2. Закономерности динамики групповых процессов при формировании новой группы.
3. Язык и речь в процессе коммуникации.
4. Лингвистические средства передачи информации в процессе коммуникации.
5. Невербальные средства коммуникации.
6. Мимика и пантомимика как средства коммуникации.
7. Роль внешних проявлений физиологических реакций в процессе коммуникации.
8. Психологические механизмы синхронизации динамики психических процессов у партнеров в ходе коммуникации.
9. Синхронизация динамики модальных процессов.
10. Средства синхронизации динамики субмодальных процессов.
11. Синхронизация содержательной составляющей образа мира у партнеров в ходе коммуникации.
12. Психологические основы развития конструктивного поведения в конфликтных ситуациях.

Контрольные вопросы для промежуточной аттестации к дисциплине «Тренинг эффективной коммуникации и управления конфликтами»

1. Психологические механизмы формирования первого впечатления о другом человеке.
2. Вербальные и невербальные средства коммуникации.
3. Внешний вид и особенности поведения, влияющие на формирование первого впечатления о другом человеке.
4. Ситуация восприятия другого человека и ее влияние на формирование первого впечатления о нем.
5. Механизмы проекции как механизмы формирования первого впечатления о другом человеке.
6. Общение и его функции.
7. Структура процесса коммуникации.
8. Основные этапы процесса коммуникации.
9. Калибровка особенностей проявления различных реакций партнера по коммуникации.
10. Присоединение к реакциям партнера по коммуникации.
11. Уровни присоединения.
12. Присоединение к физиологии партнера по коммуникации и формирование синдрома эмоционального выгорания.
13. Перекрёстное присоединение.
14. Присоединение к содержанию образа мира партнёра по коммуникации.

15. Присоединение к модальному и субмодальному уровням организации образа мира.
16. Первичные способы сортировки субъективного опыта.
17. Концепции субъективной причинности.
18. Проверка присоединения к партнеру по коммуникации.
19. Этап ведения.

7. Данные для учета успеваемости студентов в БАРС

Таблица 1.1. Таблица максимальных баллов по видам учебной деятельности.

1	2	3	4	5	6	7	8	9
Семестр	Лекции	Лабораторные занятия	Практические занятия	Самостоятельная работа	Автоматизированное тестирование	Другие виды учебной деятельности	Промежуточная аттестация	Итого
3-4	20	0	20	20	0	0	40	100

Программа оценивания учебной деятельности студента

Лекции: посещаемость от 1 до 10 баллов; активность от 1 до 10 баллов. Всего максимально – 20 баллов.

Предмет оценивания, диапазон баллов и критерии оценки

1) Посещаемость оценивается от 0 до 10 баллов:

- 10 баллов – посещение 90 – 100% лекций,
- 9 баллов – посещение 80 – 89% лекций,
- 8 баллов – посещение 70 – 79% лекций,
- 7 баллов – посещение 60 – 69% лекций,
- 6 баллов – посещение 50 – 59% лекций,
- 5 баллов – посещение 40 – 49% лекций,
- 4 балла – посещение 30 – 39 % лекций,
- 3 балла – посещение 20 – 29 % лекций,
- 2 балла – посещение 11 – 19 % лекций,
- 1 балл – посещение 5 – 10 % лекций,
- 0 баллов – посещение 0 – 4 % лекций.

2) Активность на лекциях – оценивается от 0 до 10 баллов:

- 10 баллов – активность на 90 – 100% лекций,
- 9 баллов – активность на 80 – 89% лекций,
- 8 баллов – активность на 70 – 79% лекций,
- 7 баллов – активность на 60 – 69% лекций,
- 6 баллов – активность на 50 – 59% лекций,
- 5 баллов – активность на 40 – 49% лекций,
- 4 балла – активность на 30 – 39 % лекций,

- 3 балла – активность на 20 – 29 % лекций,
- 2 балла – активность на 11 – 19 % лекций ,
- 1 балл – активность на 5 – 10 % лекций,
- 0 баллов – активность на 0 – 4 % лекций.

Итоговое оценивание всей работы на лекциях осуществляется путем сложения оценок по двум выше обозначенным показателям. Максимальное значение по двум параметрам оценки – 20 баллов.

Лабораторные занятия – не предусмотрены

Практические занятия: активное участие в практических упражнениях от 1 до 10 баллов; компетентность в использовании теоретических знаний во время практических занятий от 1 до 10 баллов. Всего максимально – 20 баллов.

Оценивается самостоятельность при выполнении работы, активность работы в аудитории, правильность выполнения заданий, умение четко следовать инструкциям к применению упражнений, методик и процедур, практических заданий; умение анализировать теории и научные подходы; умение применять полученные теоретические знания при выполнении практических заданий; уровень подготовки к занятиям, на которых студенты демонстрируют самостоятельно подготовленные рефераты.

Диапазон баллов и критерии оценки работы на практических занятиях

Работа на практических занятиях оцениваются от 0 до 20 баллов:

15 – 20 баллов – отличная подготовка к занятиям с демонстрацией подготовленного реферата; предварительное обсуждение подготовленного задания (оформленного в печатном виде) с преподавателем; целесообразность применяемых техник и процедур планирования экспериментального исследования; посещение от 80 до 100% всех практических занятий; правильность выполнения заданий, умение четко следовать инструкциям к применению упражнений, методик и процедур; умение применять полученные теоретические знания при выполнении практических заданий.

10 – 14 балла – хорошая подготовка к занятиям с демонстрацией собственной программы; предварительное обсуждение подготовленного задания (оформленного в печатном виде) с преподавателем; целесообразность применяемых техник и процедур планирования экспериментального исследования; посещение от 60 до 80% всех практических занятий; правильность выполнения заданий, умение четко следовать инструкциям к применению упражнений, методик и процедур; стремление применять полученные теоретические знания при выполнении практических заданий.

5 – 9 баллов – хорошая подготовка к занятиям с демонстрацией выполненного задания; предварительное обсуждение подготовленного реферата с преподавателем; целесообразность применяемых техник и процедур планирования экспериментального исследования с небольшими недочетами; посещение от 40 до 60% всех практических занятий;

правильность выполнения заданий, четкое следование инструкциям к применению упражнений; стремление применять полученные теоретические знания при выполнении практических заданий.

3 – 4 балла – частичная подготовка к занятиям; нарушение целесообразности в подборе методов планирования экспериментального исследования; посещение от 20 до 40% всех практических занятий.

0 – 2 баллов – отсутствие подготовки к занятиям или частичная подготовка без демонстрации реферата; посещение от 0 до 30% всех практических занятий; слабая активность на практических занятиях; неумение анализировать и осуществлять планирование экспериментального исследования.

Самостоятельная работа: подготовка реферата по одной из тем курса от 1 до 20 баллов.

Качество выполнения реферата оценивается:

20 баллов – тема реферата полностью раскрыта, выводы доказательны и аргументированы, подкреплены литературными примерами; работа содержит анализ и обобщение литературных источников по выбранной теме, предлагается подход к классификации мнений различных авторов; в работе содержатся оригинальные эвристические, креативные идеи, способные выступать основой для построения научных гипотез для новых исследований; оформление работы соответствует всем требованиям, имеются правильно оформленные ссылки на литературные источники.

16 -19 баллов – тема реферата почти полностью раскрыта, выводы в целом аргументированы, но не достаточно четко, не всегда подкрепляются литературными примерами; содержатся авторские высказывания, скорее отражающие личное отношение автора к проблеме, чем логически сформулированное умозаключение на основе проделанного реферирования и теоретического исследования литературных источников, способное в дальнейшем выступить в качестве научной гипотезы; работа соответствует почти всем требованиям, имеются правильно оформленные ссылки на литературные источники, присутствуют небольшое количество (1-3) недочетов в оформлении, опуск, орфографических или грамматических ошибок.

12 -15 баллов – тема в целом раскрыта, но недостаточно основательно, выводы присутствуют, но не все аргументированы; почти не приводятся литературные примеры; оформление работы не полностью соответствует всем требованиям, не везде имеются правильно оформленные ссылки на литературные источники, присутствуют недочеты в оформлении, опуски, орфографические и грамматические ошибки; текст недостаточно четко структурирован и не полностью отформатирован.

10 - 11 баллов – тема не достаточно полно раскрыта, авторские выводы очень бедны, почти не аргументированы; почти не приводятся литературные примеры; оформление работы имеет недочеты; не везде имеются правильно оформленные ссылки на литературные источники, присутствуют опуски,

орфографические и грамматические ошибки; текст недостаточно четко структурирован, не полностью отформатирован.

8 - 9 баллов – тема только частично раскрыта, содержится информация, имеющая только косвенное отношение к теме реферата, авторские выводы сформулированы не по теме; не приводятся литературные примеры, отражающие суть исследуемого предмета; оформление работы имеет недочеты; ссылки на литературные источники практически отсутствуют; имеются опiski, заметное число орфографических и грамматических ошибок; текст слабо структурирован, практически не отформатирован.

6 - 7 баллов – тема почти не раскрыта, содержится информация, имеющая только косвенное отношение к изучаемому предмету, авторские выводы отсутствуют; не приводятся литературные примеры, отражающие суть исследуемого предмета; работа плохо оформлена, текст не отформатирован; ссылки на литературные источники отсутствуют; имеется значительное число орфографических и грамматических ошибок; текст не структурирован.

4 - 5 балла – тема не раскрыта, содержится информация, имеющая только косвенное отношение к изучаемому предмету, выводы отсутствуют; не приводятся литературные примеры, отражающие суть исследуемого предмета; работа плохо оформлена, текст не отформатирован; ссылки на литературные источники отсутствуют; имеется значительное число орфографических и грамматических ошибок; текст не структурирован.

3 балла – тема не раскрыта, содержится информация, не имеющая отношения к теме реферата; авторские выводы отсутствуют; не приводятся литературные примеры, отражающие суть исследуемого предмета; работа плохо оформлена, текст не отформатирован; ссылки на литературные источники отсутствуют; имеется значительное число орфографических и грамматических ошибок; текст не структурирован.

2 балла – тема не раскрыта, преимущественно содержатся частные мнения автора, не подкрепленные ни литературными, ни эмпирическими примерами, выводы отсутствуют, ссылки на литературные источники отсутствуют, отсутствует список литературы; текст не отформатирован, не содержит подзаголовков; имеется значительное число орфографических и грамматических ошибок.

1 балл – тема не раскрыта, преимущественно содержатся частные мнения автора, не подкрепленные ни литературными, ни эмпирическими примерами, выводы отсутствуют, ссылки на литературные источники отсутствуют, отсутствует список литературы; очень малый объем реферата (1 – 2 страницы), текст не отформатирован, не содержит подзаголовков; имеется значительное число орфографических и грамматических ошибок.

0 баллов – отсутствие выполненного реферата.

Автоматизированное тестирование – не предусмотрено

Другие виды учебной деятельности – не предусмотрены

Промежуточная аттестация:

ответ на «отлично» оценивается от 30 до 40 баллов;

ответ на «хорошо» оценивается от 20 до 29 баллов;
ответ на «удовлетворительно» оценивается от 10 до 19 баллов;
ответ на «неудовлетворительно» оценивается от 0 до 9 баллов.

Критерии для осуществления оценки промежуточной аттестации:

При определении разброса баллов при аттестации преподавателем применяется следующая система ранжирования:

30-40 баллов – ответ «отлично» - предполагает полный ответ на поставленные вопросы, когда студент демонстрирует знание актуальных проблем экспериментальной психологии; владеет знаниями о теоретических и методологических основах анализа планов экспериментов, способах экспериментального исследования структуры и генеза личности и интеллекта, структуры индивидуально-психологических особенностей человека, роли средовых и генетических факторов в их происхождения, влиянии индивидуально-психологических особенностей на процесс развития, обучения, деятельности и межличностного взаимодействия человека.

20-29 баллов – ответ «хорошо» - предполагает недостаточно полный ответ на поставленные вопросы, когда студент демонстрирует знание актуальных проблем экспериментальной психологии; владеет знаниями о теоретических и методологических основах анализа планов экспериментов, но еще недостаточно владеет способами экспериментального исследования структуры и генеза личности и интеллекта, структуры индивидуально-психологических особенностей человека, роли средовых и генетических факторов в их происхождения, влиянии индивидуально-психологических особенностей на процесс развития, обучения, деятельности и межличностного взаимодействия человека.

10-19 баллов – ответ «удовлетворительно» - предполагает недостаточно полный ответ на поставленные вопросы, когда студент демонстрирует знание актуальных проблем экспериментальной психологии, но слабо владеет знаниями о теоретических и методологических основах анализа планов экспериментов и еще недостаточно владеет способами экспериментального исследования структуры и генеза личности и интеллекта, структуры индивидуально-психологических особенностей человека, роли средовых и генетических факторов в их происхождения, влиянии индивидуально-психологических особенностей на процесс развития, обучения, деятельности и межличностного взаимодействия человека.

0-9 баллов – ответ «не удовлетворительно» - предполагает не полный ответ на поставленные вопросы, когда студент не демонстрирует знание актуальных проблем экспериментальной психологии; не достаточно владеет знаниями о теоретических и методологических основах анализа планов эксперимента, способов экспериментального исследования структуры и генеза личности и интеллекта, структуры индивидуально-психологических особенностей человека, роли средовых и генетических факторов в их происхождения, влиянии индивидуально-психологических особенностей на

процесс развития, обучения, деятельности и межличностного взаимодействия человека.

Максимально возможная сумма баллов за все виды учебной деятельности студента за два семестра по дисциплине «Тренинг эффективной коммуникации и управления конфликтами» - 100 баллов.

Таблица 2.2 Таблица пересчета полученной студентом суммы баллов по дисциплине в оценку (экзамен):

80-100 баллов	«отлично»
79-65 баллов	«хорошо»
50-64 баллов	«удовлетворительно»
0-49 баллов	«не удовлетворительно»

8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины «Тренинг эффективной коммуникации и управления конфликтами»

литература:

1. Леонтьев А. А. Психология общения [Текст] : учеб. пособие / А. А. Леонтьев. - 4-е изд. - Москва : Смысл : Академия, 2007. - 365, [3] с.
2. Карелин А.А. Снег на листьях [Текст] / А. Карелин. - 4-е изд. - М: Эксмо, 2010. - 224 с.
3. Келли Г. Тренинг принятия решений. - СПб. : Питер, 2001. - 224 с.
4. Конфликтология: учебник / А. Я. Кибанов [и др.] ; под ред. А. Я. Кибанова ; М-во образования и науки Рос. Федерации, Гос. ун-т упр. - М. : ИНФРА-М, 2006. - 300 с. программное обеспечение и Интернет-ресурсы:

1. Российская психологическая библиотека: <http://www.rospsy.ru>.
2. Электронная библиотека СГУ <http://library.sgu.ru/uch>
3. Научная электронная библиотека eLibrary.ru <http://elibrary.ru>
4. Windows 7 Professional
5. Microsoft Office 2010

9. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Для проведения практических занятий с элементами обучающего психологического тренинга на факультете психологии имеется:

- **тренинговый зал** - просторное помещение с зеркалами, где участники могут работать в подгруппах, парах или тройках;
- стулья, не скрепленные между собой, по количеству участников (на 20 – 25 человек);
- учебная доска;
- звуковоспроизводящее устройство для обеспечения музыкального сопровождения некоторых упражнений;
- листы бумаги А3 или ватман и фломастеры (маркеры) для работы в подгруппах.

Учебные аудитории для проведения занятий должны быть приспособлены для занятий в них студентов с ограниченными физическими возможностями и инвалидов.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО с учетом рекомендаций и Примерной ООП ВО по направлению подготовки «психология» и профилю подготовки «организационная психология».

Авторы:

А.А. Карелин
Г.Н. Малюченко

Программа одобрена на заседании кафедры консультативной психологии от 29.04.2021 года, протокол № 9.

**Тестовые задания по дисциплине
«Тренинг эффективной коммуникации»**

Тест 1. Типология социального конфликта

№	Основание типа	Разновидности
1.	Сфера конфликта	
2.	Уровень и характер субъектности	
3.	Иерархия социальной системы	
4.	Последствия для социальной системы	
5.	Значимость целей оппонентов для социальной системы	
6.	Характер первопричины	
7.	Реальность причин	
8.	Соотношение рангов оппонентов	
9.	Социальные роли оппонентов	
10.	Социально-демографические характеристики оппонентов	
11.	Количество участников	
12.	Повторяемость	
13.	Характер протекания	
14.	Степень сложности для решения	
15.	Мера решенности	
16.	Степень изученности	
17.	Степень управляемости	

Тест 2. Специфика конфликтов разного уровня и вида

№	Вид и уровень конфликта	Природа конфликта	Назначение и способ преодоления	Примечания Примеры
1.	Внутриличностный			
2.	Межличностный			
3.	Групповой: внутри и между группами			
4.	Коллективный			
5.	Массовый			
6.	Межпоколений			
7.	Организационный			
8.	Региональный			
9.	Внутриэтнический			
10.	Межэтнический			
11.	Внутригосударственный			
12.	Межгосударственный			
13.	Международный			
14.	Трудовой конфликт			
15.	Семейный			

Тест 3

- 1. Внутриличный конфликт понимается как конфликт между:**
 1. сознательной и бессознательной структурами;
 2. 2 бессознательными установками;
 3. 2 сознательными тенденциями;
 4. между любыми внутриличными структурами.
- 2. Полный перечень структурных элементов конфликта составляют:**
 1. роли оппонентов, объект конфликта, среда конфликта;
 2. позиции субъектов, участники конфликта, зона разногласий;
 3. стороны конфликта, субъективные и объективные характеристики конфликта.
- 3. Выберите наиболее полный и верный список социальных ролей участников конфликта:**
 1. судьи, посредники, конфликтанты, инициаторы, жертвы;
 2. субъекты, жертвы, подстрекатели, союзники, посредники, организаторы;
 3. свидетели, участники, группа поддержки, зрители, оппоненты, управленцы.
- 4. Ресурсы сторон конфликта это:**
 1. общий потенциал субъектов и участников конфликта, который может быть в нем использован;
 2. знания, умения и навыки конфликтантов;
 3. материальная обеспеченность сторон, участвующих в конфликте.
- 5. К этапам конфликта относятся:**
 1. эскалация, конфликтная ситуация, речевое противодействие;
 2. инициация конфликта, инцидент, деструктивный конфликт;
 3. тупик, конфликтная ситуация, инцидент, эскалация, послеконфликтная стадия.
- 6. Стратегия поведения в конфликте основывается на:**
 1. модели заинтересованности в успехе другого;
 2. модели заинтересованности в собственном успехе;
 3. модели двойной заинтересованности.
- 7. Стратегия сотрудничества:**
 1. приводит к разрешению конфликта;
 2. ее применимость и выигрышность зависит от конкретной ситуации;
 3. свидетельствует о высокой конфликтологической компетентности личности.
- 8. Какое из сочетаний приводимых понятия имеет отношение к стратегиям поведения в конфликте:**
 1. уступка, уход, сотрудничество;
 2. компромисс, критика, борьба,
 3. борьба, уход, убеждение.
- 9. С точки зрения трансактного анализа к конфликтогенам можно отнести:**
 1. присоединение;
 2. пересечение трансакций;
 3. нахождение в позиции родителя;
- 10. К поведенческим конфликтогенам можно отнести:**
 1. проявление агрессии, превосходства, эгоизма;
 2. редукция сознательной части психики;
 3. общение с конфликтными личностями.
- 11. Существенными характеристиками эскалации конфликта являются:**
 1. использование угроз в адрес оппонента;
 2. признание реальности конфликта;
 3. расширение социальной среды конфликта.
- 12. Жесткие тактики поведения в конфликте:**
 1. всегда используются только после применения мягких и нейтральных;

2. ориентируется на нанесение вреда, ущерба или использование давления на оппонента;
3. их присутствие в конфликтном сценарии свидетельствует о недостатках
4. воспитания личности.

13. Стратегия соперничества:

1. ведет к эскалации конфликта независимо от другой позиции;
2. характеризует человека как эгоиста;
3. ее применимость и выигрышность зависит от конкретной ситуации.

14. К групповым конфликтам относятся:

1. личность - группа;
2. группа - группа;
3. личность - группа, группа - группа;
4. микрогруппа - руководитель.

15. Интегративное разрешение конфликта означает:

1. соглашение, достигаемое, когда стороны конфликта сходятся в срединной точке на некоей очевидной координате;
2. достижение согласия через узаконенные процедуры установления победителя;
3. разрешение конфликта, примиряющее обе стороны или решение без проигравших.

16. К информационным технологиям регулирования конфликта принадлежат:

1. устранение слухов;
2. обеспечение ровного психологического климата;
3. снижение социальной напряжённости.

17. Предупреждение конфликта представляет собой:

1. управление конфликтом с целью его легитимизации;
2. вид деятельности, направленный на ограничение конфликта;
3. превентивную форму управления конфликтом.

18. Снятие избыточной агрессии:

1. форма предупреждения внутри и межличностных конфликтов;
2. механизм внутриличностной защиты;
3. форма самовоспитания личности.

19. Медиация это:

1. вмешательство по типу юридического урегулирования конфликта;
2. любое посредничество;
3. ограниченный арбитраж.

20. Гарвардская школа управления переговорами предполагает:

1. принципиальные переговоры;
2. позиционный торг;
3. управление балансом сил.

21. Содержание управления конфликтом включает в себя:

1. прогнозирование, предупреждение (стимулирование), регулирование, разрешение;
2. прогнозирование, анализ, предупреждение, разрешение;
3. диагностику, предупреждение, регулирование, завершение.

22. Признание реальности конфликта конфликтантами, легитимизация и институционализация конфликта входят в состав:

1. разрешения конфликта;
2. стимулирования конфликта;
3. регулирования конфликта;
4. предупреждения конфликта.

23. Стимулирование конфликта предполагает:

1. разрешение текущих проблем;
2. диагностику существующей ситуации в коллективе;

3. форму управления конфликтом.

24. Легитимизация конфликта - это:

1. достижение соглашения между конфликтующими сторонами по признанию и соблюдению установленных правил и норм поведения в конфликте;
2. создание соответствующих органов и рабочих групп по регулированию конфликтного взаимодействия;
3. обращение к посреднику.

25. Институционализация конфликта - это:

1. определение места и времени переговоров по существу конфликта;
2. создание соответствующих органов и рабочих групп по регулированию конфликтного взаимодействия;
3. достижение соглашения между конфликтующими сторонами по признанию и соблюдению установленных правил и норм поведения в конфликте.

26. Что относится к форме завершения конфликта:

1. уступка, компромисс, уход, соперничество;
2. перерастание в другой конфликт, отмена, затухание, разрешение;
3. разрешение, уход, отмена, убеждение.

Приложение 2:

Ситуационные задачи разделу «Тренинг управления конфликтами»

Ситуационные задачи «Конфликтная ситуация»

ЗАДАЧА 1

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 помещении для курения за беседой.

Вопрос. Как бы вы поступили в данной ситуации? Объясните свое поведение.

ЗАДАЧА 2

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.

ЗАДАЧА 3

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.

ЗАДАЧА 4

Руководитель принял на работу специалиста, который должен работать 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 ситуации.

ЗАДАЧА 5

В ответ на критику со стороны подчиненного, прозвучавшую на служебном совещании, начальник начал придирается к нему по мелочам и усилил контроль над его служебной деятельностью.

Вопрос. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

Ситуационные задачи «Формулы конфликта»

ЗАДАЧА 1

Определите природу конфликта в следующей ситуации.

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.

ЗАДАЧА 2

Определите природу конфликта в следующей ситуации.

При распределении премии начальник не выделил ее одному из подчиненных. Оснований для депримирувания не было. На вопрос подчиненного руководитель не смог объяснить причины, сказал только: «Это я вас учу».

ЗАДАЧА 3

Определите природу конфликта в следующей ситуации.

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.

ЗАДАЧА 4

Определите природу конфликта в следующей ситуации.

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.

ЗАДАЧА 5

Определите природу конфликта в следующей ситуации.

На совещании один из подчиненных, не выдержав нажима руководителя, в полусутоливой форме обратил на этот нажим внимание. Руководитель не нашелся, что сказать, но после этого случая стал действовать еще более жестко, особенно в отношении “шутника”.

Ситуационные задачи “Трансактный анализ конфликтов”

ЗАДАЧА 1

Проведите анализ межличностного взаимодействия и оцените его конфликтность в следующей ситуации.

Предприниматель обращается к налоговому инспектору: “На каком основании вы наложили на меня штраф?”. Инспектор: “Давайте разберемся”. И, используя документы, разъясняет причину штрафа.

ЗАДАЧА 2

Проведите анализ межличностного взаимодействия и оцените его конфликтность 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”.

ЗАДАЧА 3

Проведите анализ межличностного взаимодействия и оцените его конфликтность в следующей ситуации.

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

ЗАДАЧА 4

Проведите анализ межличностного взаимодействия и оцените его конфликтность 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.

Ситуационные задачи “Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте”

ЗАДАЧА 1

Вы критикуете одну свою служащую, она реагирует очень эмоционально. Вам приходится каждый раз свертывать беседу и не доводить разговор до конца. Вот и сейчас, после ваших замечаний – она расплакалась. Как довести до нее свои соображения?

ЗАДАЧА 2

Во время деловой встречи с Вами ваш сотрудник из отдела рекламы “вышел из себя”, не принимая ваших замечаний по поводу очередного рекламного проекта. Вы не можете позволить подчиненному так себя вести, ведь он подрывает ваш авторитет. Что вы предпримете?

ЗАДАЧА 3

У вас в подразделении есть несколько подчиненных, которые совершают немотивированные действия. Вы видите их постоянно вместе, при этом вам кажется, что вы знаете, кто у них неформальный лидер. Вам нужно заставить их хорошо работать, а не устраивать “тусовки” прямо на рабочем месте. Вы знаете, какой интерес их объединяет. Что вы предпримете для изменения ситуации и улучшения работы?

ЗАДАЧА 4

Вслед за кратким выговором Вы сказали работнику несколько приятных слов. Наблюдая за партнером, Вы заметили, что его лицо, поначалу несколько напряженное, быстро повеселело. К тому же он начал весело шутить и балагурить, рассказал пару свежих анекдотов и историю, которая произошла у него в доме.

В конце разговора вы поняли, что критика не была воспринята, но и как бы забыта. Вероятно, он услышал только приятную часть разговора. Что вы предпримете?

Примерный план для анализа:

1. Проблема. Что случилось? Каковы симптомы? Каковы неустраивающие Вас факторы в противоположность предпочтительной ситуации?
2. Анализ. Поставьте диагноз проблемы: рассортируйте симптомы по критериям; выделите причины и источники, опишите непосредственный повод. Определите субъектов конфликта, определите и обоснуйте тип конфликта. Обозначьте препятствия для решения проблемы и определите уровень напряженности, вызванный конфликтной ситуацией.
3. Подходы. Какова возможная стратегия? Разработайте общие идеи по поводу того, что делать в сложившейся ситуации
4. Действия. Разработайте рекомендации-идеи к действию. Что можно делать? Какие ресурсы для этого необходимы? Какие конкретные шаги должны быть предприняты для решения проблемы?