

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

«30» апреля 2021 г

Рабочая программа дисциплины

ЭФФЕКТИВНАЯ КОММУНИКАЦИЯ В КОНФЛИКТЕ

основной профессиональной образовательной программы

«Психология конфликтного поведения»

по направлению подготовки 37.03.02 Конфликтология

Разработчик: Сатикова С. В., канд.экон.наук

Согласовано: д.п.н., доцент, заведующий кафедрой Горбатов Дмитрий Сергеевич

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 эффективной коммуникации и коммуникативного конфликта.
2. Раскрыть значение информационно-коммуникативного фактора возникновения конфликтов.
3. Ознакомить студентов с особенностями вербальной и невербальной коммуникации.
4. Раскрыть основные подходы к пониманию процессов влияния, включая манипулирование.
5. Рассмотреть механизмы воздействия разных форм влияния на человека и приемы противодействия влиянию в конфликте.

Содержание дисциплины:

Эффективная коммуникация и коммуникативный конфликт.

Вербальная и невербальная экспрессия как конфликтоген.

Влияние и манипуляция в конфликте.

Методы определения и приемы противодействия влиянию.

1.2. Цели и задачи обучения по дисциплине

Цель¹:

Провести теоретическую и практико-ориентированную подготовку обучающегося в области организации эффективного взаимодействия в конфликтных ситуациях.

Задачи²:

1. Сформировать у обучающихся представления об основных теоретических подходах к изучению проблемы эффективной коммуникации и коммуникативного конфликта.
2. Раскрыть значение информационно-коммуникативного фактора возникновения конфликтов.
3. Ознакомить обучающихся с особенностями вербальной и невербальной коммуникации.
4. Раскрыть основные подходы к пониманию процессов влияния, включая манипулирование.
5. Рассмотреть механизмы воздействия разных форм влияния на человека и приемы противодействия влиянию в конфликте.

1.3. Язык обучения

¹ Цель – представление о результатах освоения дисциплины. Цель дисциплины должна быть соотнесена с результатом освоения ОП ВО (формируемыми компетенциями). Цель должна быть обозначена кратко, четко и иметь практическую направленность. Достижение цели должно быть проверяемым

² Формулировка задач должна быть связана со знаниями, умениями и навыками (владениями), также должны быть учтены виды деятельности, указанные в ОП ВО.

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								Контроль
	в зач.ед.	в астрон. часах	в ака дем. часах	Объем самостоятельной работы	Всего	Виды учебных занятий			Практическая подготовка	Контроль самостоятельной работы	Консультация к промежуточной аттестации (ЭКЗАМЕН)	
						Всего учебных занятий	Занятия лекционного типа	Практические занятия				
Очная	4	108	144	27	90	84	36	48		4	2	27
Очно-заочная	4	108	144	67	50	44	20	24		4	2	27

*Часы на практическую подготовку выделяются в тех дисциплинах, где она предусмотрена (в лекциях, практических занятиях, коллоквиумах, кейсах и прочее)

**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

Код компетенции наименование компетенции	Код, наименование и содержание индикатора достижения компетенции	Результаты обучения
УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	ИУК-3.1. Определяет свою роль в команде, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели ИУК-3.2. При реализации своей роли в команде учитывает особенности поведения других членов команды. ИУК-3.3. Анализирует возможные последствия личных действий и планирует свои действия для достижения заданного результата. ИУК-3.4. Осуществляет обмен информацией, знаниями и опытом с членами команды;	На уровне знаний: представляет свою роль в команде, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели На уровне умений: Учитывает особенности поведения других членов команды. может анализировать возможные последствия личных действий и планировать свои действия для достижения заданного результата. На уровне навыков: Владеет навыками обмена информацией,

	оценивает идеи других членов команды для достижения поставленной цели. ИУК-3.5. Соблюдает нормы и установленные правила командной работы; несет личную ответственность за общий результат.	знаниями и опытом с членами команды; оценивать идеи других членов команды для достижения поставленной цели. соблюдать нормы и установленные правила командной работы; нести личную ответственность за общий результат.
ПК-7 Способен определять и использовать в ходе консультирования эффективные техники и методы коммуникации с клиентами	ИПК-7.1.Использует знания принципов и технологий взаимодействия с клиентами в процессе конфликтологического консультирования ИПК-7.2. Выбирает оптимальные методы коммуникации для разрешения, урегулирования и сопровождения конфликтов в разных общественных сферах. ИПК-7.3 Применяет коммуникативные приемы и техники при взаимодействии с клиентами – участниками конфликта и заинтересованными в его прекращении лицами.	На уровне знаний: Знает принципы и технологии взаимодействия с клиентами На уровне умений: Выбирает оптимальные методы коммуникации для разрешения, урегулирования и сопровождения конфликтов На уровне навыков: Владет коммуникативными приемами и техниками при взаимодействии с клиентами – участниками конфликта и заинтересованными в его прекращении лицами.

РАЗДЕЛ 2. Структура и содержание дисциплины

2.1. Учебно-тематический план дисциплины

Очная форма обучения

Номер темы	Название темы	Объем дисциплины (модуля), час.				Форма текущего контроля и промежуточной аттестации	
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР
			Л	ПЗ	ПрП*		
Тема 1	Эффективная коммуникация и коммуникативный конфликт.	27	9	12	6		
Тема 2	Вербальная и невербальная экспрессия как конфликтоген.	28	9	12	7		
Тема 3	Влияние и манипуляция в конфликте.	28	9	12	7		
Тема 4	Методы определения и приемы противодействия влиянию.	28	9	12	7		
	Контроль самостоятельной работы	4					
	Консультация	2				Экзамен	
	Контроль	27					

	ВСЕГО в академических часах	144	36	48		27	
--	------------------------------------	------------	-----------	-----------	--	-----------	--

Очно-заочная форма обучения

Номер темы	Название темы	Объем дисциплины (модуля), час.				Форма текущего контроля и промежуточной аттестации	
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР
			Л	ПЗ	ПрП*		
Тема 1	Эффективная коммуникация и коммуникативный конфликт.	27	5	6		16	
Тема 2	Вербальная и невербальная экспрессия как конфликтоген.	28	5	6		17	
Тема 3	Влияние и манипуляция в конфликте.	28	5	6		17	
Тема 4	Методы определения и приемы противодействия влиянию.	28	5	6		17	
	Контроль самостоятельной работы	4					
	Консультация	2					Экзамен
	Контроль	27					
	ВСЕГО в академических часах	144	20	24		67	

Используемые термины:

Л – занятия лекционного типа (лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях, обучающимся);

ПЗ – практические занятия (виды занятия семинарского типа за исключением лабораторных работ);

ПрП – практическая подготовка (работа обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации практической подготовки для решения практико-ориентированных заданий; часы входят в общий объем практических занятий). При наличии ПрП прописываются формы текущего контроля ПрП, а в п.2.5 дополнительно прилагаются методические материалы и типовые задания.

СР – самостоятельная работа, осуществляемая без участия педагогических работников организации и (или) лиц, привлекаемых организацией к реализации образовательных программ на иных условиях.

Форма текущего контроля и промежуточной аттестации – формы текущего контроля указываются разработчиком для каждой темы, промежуточная аттестация – из учебного плана.

КСР - контроль самостоятельной работы - входит в общую контактную работу с преподавателем.

Консультация – проводится перед промежуточной аттестацией в форме экзамена.

Образовательные технологии

Учебный процесс при преподавании курса основывается на использовании традиционных, инновационных и информационных образовательных технологий. Традиционные образовательные технологии представлены лекциями и семинарскими (практическими) занятиями. Инновационные образовательные технологии используются в виде широкого применения активных и интерактивных форм проведения занятий. Информационные образовательные технологии реализуются путем активизации самостоятельной работы студентов в информационной образовательной среде.

2.2. Краткое содержание тем (разделов) дисциплины

Тема 1. Эффективная коммуникация и коммуникативный конфликт

Эффективная коммуникация: виды, критерии эффективности. Средства, каналы, стили общения. Эффективное слушание: методы, техники, особенности применения. Коммуникативные разрывы: причины, определение, преодоление 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. Функции вербальной и невербальной коммуникации. Вербальные и невербальные средства коммуникации. Формы и средства речевого общения. Невербальные сигналы, отражающие чувства и эмоции (экспрессия). Вербальные, невербальные и физиологические симптомы лжи. Оценка по вербальным и невербальным признакам скрытых мотивов поведения людей.

Тема 3. Влияние и манипуляции в конфликте

Понятие влияния и его основные виды и сферы проявления. Классификация форм и методов влияния. Теоретические подходы к изучению проблемы влияния, история и современное состояние. Функции влияния. Манипуляции как метод психологического влияния. Манипулятивные технологии и мишени влияния. Основные подходы к пониманию процесса манипулирования.

Тема 4. Методы определения и приемы противодействия влиянию.

Определение характера влияния в процессе коммуникации: методы, критерии, особенности применения. Приемы защиты от скрытого влияния. Виды и механизмы психологических защит в процессе коммуникации. Приемы противодействия манипулятивным воздействиям. Ассертивность и информационная открытость как эффективные методы управления влиянием в коммуникации и конфликте.

2.3. Описание занятий семинарского типа

Семинарское занятие №1.

Тема 1. Эффективная коммуникация и коммуникативный конфликт

Цель: сформировать у студентов представление об эффективной коммуникации и причинах коммуникативных конфликтов.

Понятийный аппарат: коммуникация, эффективность, информация, слушание, коммуникативный разрыв, коммуникативный конфликт, информационно-коммуникативные факторы возникновения конфликтов.

Вопросы для обсуждения:

1. Эффективная коммуникация: виды, критерии эффективности.
2. Средства, каналы, стили общения.
3. Эффективное слушанье: методы, техники, особенности применения:
 - Нереплексивное (пассивное) слушание
 - Рефлексивное (активное) слушание
 - Эмпатийное слушание.
4. Коммуникативные разрывы: причины, определение, преодоление
5. Обмен информацией познавательного характера.
6. Обмен информацией эмоционального оценочного (аффективно-оценочного) характера.
7. Эффективное общение и информационно-коммуникативные факторы

возникновения конфликтов.

8. Искажение информации: причины, виды, особенности проявления.
9. Коммуникативные конфликты. Причины возникновения коммуникативных конфликтов,
10. Структурные и динамические особенности протекания и завершения коммуникативных конфликтов.

Семинарское занятие №2.

Тема 2. Вербальная и невербальная экспрессия как конфликтоген

Цель: обсудить особенности вербальной и невербальной коммуникации и связанные с ними конфликты.

Понятийный аппарат: вербальная коммуникация, невербальная коммуникация, функция, экспрессия, мотив, конфликтоген.

Вопросы для обсуждения:

1. Особенности вербальной и невербальной коммуникации.
2. Функции вербальной и невербальной коммуникации.
3. Вербальные и невербальные средства коммуникации.
 - Формы и средства речевого общения.
 - Невербальные сигналы, отражающие чувства и эмоции (экспрессия).
4. Вербальные, невербальные и физиологические симптомы лжи.
5. Оценка по вербальным и невербальным признакам скрытых мотивов поведения людей.
6. Вербальная и невербальная экспрессия как конфликтоген.

Семинарское занятие №3.

Тема 3. Влияние и манипуляции в конфликте

Цель: раскрыть особенности механизмов влияния и их проявлений в процессе взаимодействия людей

Понятийный аппарат: влияние, классификация, форма, метод, манипуляция, мишень влияния

Вопросы для обсуждения:

1. Понятие влияния, его основные виды и сферы проявления.
2. Классификация форм и методов влияния.
3. Теоретические подходы к изучению проблемы влияния, история и современное состояние.

4. Механизмы влияния.
5. Функции влияния.
6. Манипуляции как метод психологического влияния. Основные подходы к пониманию процесса манипулирования.
7. Манипулятивные технологии и мишени влияния.

Семинарское занятие №4.

Тема 4. Методы определения и приемы противодействия влиянию.

Цель: сформировать базовые навыки определения характера влияния и управления влиянием в процессе конфликта.

Понятийный аппарат: коммуникация, влияние, критерий, психологическая защита, противодействие, ассертивность, открытость

Вопросы для обсуждения:

1. Определение характера влияния в процессе коммуникации:
2. Критерии определения характера влияния,
3. Методы определения влияния в коммуникации и особенности их применения.
4. Приемы защиты от скрытого влияния.
5. Виды и механизмы психологических защит в процессе коммуникации.
6. Приемы противодействия манипулятивным воздействиям.
7. Ассертивность как эффективный метод управления влиянием в коммуникации и конфликте.
8. Информационная открытость как эффективный метод управления влиянием в коммуникации и конфликте.

2.4. Организация планирования встреч с приглашенными представителями организаций

Встречи с приглашенными представителями организаций не предусмотрены.

2.5. 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 экзамену, 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).

2.6. Методические указания для студентов по освоению дисциплины

Основными принципами изучения данной дисциплины являются:

- принцип развивающего и воспитывающего обучения;
- принцип культурно-природосообразности;

- принцип научности и связи теории с практикой;
- принцип систематичности;
- принцип наглядности;
- принцип доступности;
- принцип положительной мотивации и благоприятного климата обучения.

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 (методов урегулирования и разрешения конфликтов).

2.7. 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 обучающихся в рамках дисциплины «Эффективная коммуникация в конфликте» является одним из базовых компонентом обучения, приобретения общекультурных и профессиональных компетенций, предусмотренных компетентностно-ориентированным учебным планом и рабочей программой дисциплины. В процессе самостоятельной работы обучающиеся проявляют свои творческие качества, поднимаются на более высокий уровень профессионализации.

При изучении дисциплины используются следующие формы самостоятельной работы:

- работа с книгой;
- работа со словарями;
- конспектирование;
- тезирование;
- аннотирование;
- рецензирование;
- составление этического кейса и его анализ;

- решение «кейс-методов».

Оформление самостоятельной работы:

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».

Устанавливаются следующие требования к оформлению самостоятельной работы:

- параметры страницы (210x297 мм) А4;
- интервал полуторный;
- шрифт 12, Times New Roman;
- 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.

3.2. Задания для самостоятельной работы по каждой теме (разделу) учебно-тематического плана (общее количество часов отведенных на выполнение самостоятельной работы для очной формы обучения – 28 часов, для очно-заочной формы обучения – 42 часа).

Тема 1. Эффективная коммуникация и коммуникативный конфликт

Задания:

1. Опишите пример эффективного общения из художественной литературы (фильма).
2. Охарактеризуйте приемы и техники, которые позволили повысить эффективность межличностного взаимодействия.
3. Приведите пример не эффективного общения и проанализируйте основные проявления и причины неэффективности общения.
4. Проанализируйте коммуникативный конфликт, определите причины его возникновения, структурные и динамические особенности.

Тема 2. Вербальная и невербальная экспрессия как конфликтоген

Задания:

1. Сравните (в виде таблицы) особенности, функции и средства вербальной и невербальной коммуникации.

2. Используя методику диагностики социального интеллекта (Дж. Гилфорда и М. Саливена) обследуйте пять испытуемых.

3. Напишите заключения и разработайте рекомендации.

Тема 3. Влияние и манипуляции в конфликте

Задания:

1. Составьте глоссарий к теме занятий.

2. Составьте таблицу, куда включите определения, особенности, признаки разных видов влияния: аргументация, самопродвижение, манипуляция, внушение, заражение, пробуждение импульса к подражанию, формирование благосклонности, просьба, игнорирование, принуждение, нападение.

Тема 4. Методы определения и приемы противодействия влиянию.

Задания:

1. Дайте характеристики видов противостояния влиянию: контраргументация, психологическая самооборона, информационный диалог, конструктивная критика, конфронтация, энергетическая мобилизация, творчество, уклонение, отказ. (можно в виде таблицы)
2. 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 с некоторыми нарушениями сроков подачи материала, в полном объеме, все работы в среднем достойны **хорошей оценки**;

20 баллов – самостоятельная работа выполнена с некоторыми нарушениями сроков подачи материала, в неполном объеме (менее 90% заданий), все работы в среднем достойны **хорошей оценки**;

10 баллов – самостоятельная работа выполнена с нарушением сроков, в неполном объеме (менее 75% заданий), все работы в среднем достойны **удовлетворительной оценки**.

0 баллов – самостоятельная работа не предоставлена или выполнена с грубейшими

нарушениями, 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 «Эффективная коммуникация в конфликте» относятся рубежный контроль, промежуточная аттестация в форме зачета 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 компетенций на различных этапах их формирования включает следующие критерии:

- полное соответствие;
- частичное соответствие;
- несоответствие.

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

степень

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

Шкала оценивания³

³ Критерии оценивания могут уточняться и дополняться в соответствии со спецификой дисциплины, установленных форм контроля, применяемых технологий обучения и оценивания

Уровень знаний, аттестуемых на экзамене, оценивается по пятибалльной системе с оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

ОТЛИЧНО (5 баллов)

Обучающийся отлично представляет принципы и технологии взаимодействия с клиентами; может выбирать оптимальные методы коммуникации для разрешения, урегулирования и сопровождения конфликтов; может учитывать особенности поведения других; анализировать возможные последствия личных действий и планировать свои действия для достижения заданного результата. Способен осуществлять обмен информацией, знаниями и опытом; соблюдать нормы и установленные правила, владеть и эффективно применять коммуникативные приемы и техники при взаимодействии с клиентами – участниками конфликта и заинтересованными в его прекращении лицами. Свободно владеет материалом курса, дает полные, логичные, уверенные ответы на вопросы.

А также предлагает правильное решение профессионально-ориентированной задачи (кейса), рассматривает несколько вариантов решения.

ХОРОШО (4 балла)

Обучающийся хорошо представляет основные принципы и технологии взаимодействия с клиентами; в большинстве случаев может выбирать оптимальные методы коммуникации для работы с конфликтом; может учитывать особенности поведения других; анализировать возможные последствия личных действий и планировать свои действия. Способен осуществлять обмен информацией, знаниями и опытом; соблюдать нормы и установленные правила, владеть и довольно эффективно применять коммуникативные приемы и техники при взаимодействии с клиентами – участниками конфликта и заинтересованными в его прекращении лицами. В основном владеет материалом курса, отвечает на вопросы. А также предлагает в основном правильное решение профессионально-ориентированной задачи (кейса) с незначительными ошибками и неточностями.

УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО (3 балла)

Обучающийся имеет поверхностные представления о принципах и технологиях взаимодействия с клиентами; частично может учитывать особенности поведения других и анализировать возможные последствия личных действий. Малоспособен осуществлять обмен информацией, знаниями и опытом; не всегда может эффективно применять коммуникативные приемы и техники при взаимодействии с клиентами – участниками конфликта и заинтересованными в его прекращении лицами. Отвечает на вопросы с ошибками.

Предлагает неполное или частично ошибочное решение профессионально-ориентированной задачи (кейса).

НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО (2 балла)

Обучающийся не понимает особенностей принципов и технологий взаимодействия с клиентами; не может учитывать особенности поведения других; не способен применять коммуникативные приемы и техники при взаимодействии с клиентами. Ответ содержит ряд серьезных неточностей, выводы поверхностны или неверны. Не может привести примеры из реальной практики. Неуверенно и логически непоследовательно излагает материал. Неправильно отвечает на дополнительные вопросы или затрудняется с ответом.

Профессионально-ориентированная задача (кейс) не решена или содержит грубые ошибки.

4.2. Формирование компетенций в процессе освоения дисциплины

Номер темы	Название темы	Код изучаемой компетенции
Тема 1	Эффективная коммуникация и коммуникативный конфликт.	УК-3, ПК-7
Тема 2	Вербальная и невербальная экспрессия как конфликтоген.	УК-3, ПК-7
Тема 3	Влияние и манипуляция в конфликте.	УК-3, ПК-7
Тема 4	Методы определения и приемы противодействия влиянию.	УК-3, ПК-7

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

Основными документом регламентирующими порядок организации и проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной и итоговой аттестации студентов, обучающихся в СПбГИПСР, являются: Устав СПбГИПСР, Положение об аттестации учебной работы студентов института.

По дисциплине «Эффективная коммуникация в конфликте» проводятся текущий и рубежный контроль успеваемости, а также промежуточная аттестация знаний.

Текущий контроль проводится в конце каждого практического занятия: активность участия в обсуждении вопросов и наличие обработанных протоколов по методикам с написанными заключениями.

Текущий контроль успеваемости проводится в течение семестра в часы, отведенные для изучения дисциплины, и может осуществляться в следующих формах:

- устного ответа;
- письменного ответа.

Обязательным требованием для объективной оценки уровня знаний и участия студента в учебных мероприятиях, предусмотренных рабочей программой является посещаемость учебных занятий в объеме 75% от общего числа занятий.

Рубежный контроль успеваемости проводится либо в середине курса, либо на последних занятиях данного курса (по усмотрению преподавателя).

Сроки рубежного контроля определяются графиком учебного процесса компетентностно-ориентированного учебного плана.

Промежуточная аттестация по дисциплине.

Рейтинговая оценка знаний складывается из следующих компонентов:

- посещаемости занятий и активности на них;

- результатов рубежного контроля;
- результатов аттестации самостоятельной работы.

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в виде зачета.

Каждый студент в результате жеребьевки получает теоретический вопрос, который должен раскрыть письменно и представить устно. А также практическое задание, связанное с выбором подхода к профилактике конфликтов в подразделениях организации, применимого в конкретной ситуации.

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. Эффективная коммуникация: виды, критерии эффективности, средства, каналы, стили общения.
2. Эффективное слушание: методы, техники, особенности применения:
3. Коммуникативные барьеры (разрывы): причины, определение, преодоление
4. Информационно-коммуникативные факторы возникновения конфликтов.
5. Искажение информации: причины, виды, особенности проявления.
6. Коммуникативные конфликты. Причины возникновения коммуникативных конфликтов,
7. Структурные и динамические особенности протекания и завершения коммуникативных конфликтов.
8. Функции вербальной и невербальной коммуникации. Вербальные и невербальные средства коммуникации.
9. Вербальные, невербальные и физиологические симптомы лжи.
10. Оценка по вербальным и невербальным признакам скрытых мотивов поведения людей.
11. Вербальная и невербальная экспрессия как конфликтоген.
12. Понятие влияния, его основные виды и сферы проявления. Классификация форм и методов влияния.
13. Механизмы влияния. Функции влияния.
14. Манипуляции как метод психологического влияния. Манипулятивные технологии и мишени влияния.
15. Методы определения характера влияния в процессе коммуникации. Критерии определения характера влияния,

16. Приемы защиты от скрытого влияния. Виды и механизмы психологических защит в процессе коммуникации.
17. Приемы противодействия манипулятивным воздействиям.
18. Ассертивность как эффективный метод управления влиянием в коммуникации и конфликте.
19. Информационная открытость как эффективный метод управления влиянием в коммуникации и конфликте.
20. Методы эффективной коммуникации для разрешения, урегулирования и сопровождения конфликтов

Примеры практико-ориентированных задач (кейсов)

Задачи.

1. Предложите техники эффективной коммуникации для беседы с расстроенным подростком.
2. Какие техники коммуникации можно использовать, чтобы убедить одну из сторон конфликта принять участие в переговорах или медиации с другой стороной.

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

Пример типового задания в форме теста

1. 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.
2. Конфликтное поведение
 - 1) Любое поведение в конфликте
 - 2) Агрессия, грубость, хамство
 - 3) Формы поведения, которые приводят к возникновению и эскалации конфликта
 - 4) Чрезмерно эмоциональное поведение, экзальтация
3. Конфликтогены – это:
 - 1) слова, действия (или бездействия), которые могут привести к конфликту;
 - 2) проявления конфликта;
 - 3) причины конфликта, обусловленные социальным статусом личности;
 - 4) состояния личности, которые наступают после разрешения конфликта; поведенческие реакции личности в конфликте.
4. Выберите наиболее полное определение понятия «информационно-коммуникативная технология»:

- 1) совокупность приемов и методов воздействия, которые применяются для достижения поставленных целей в процессе взаимодействия
- 2) оптимальная последовательность деятельности специалиста по работе с конфликтами, обеспечивающая достижение прогнозируемой цели;
- 3) описание (алгоритм) процесса, совокупность целей, содержания, методов и средств для достижения планируемых результатов совместной деятельности;
- 4) специально разработанная программа решения проблемы.

РАЗДЕЛ 5. Глоссарий

Ассертивность – это готовность к прямому, уверенному выражению чувств, мыслей, предложений о легитимных изменениях в поведении или мнении партнера, установлении обратной связи.

Ассертивное поведение – умение адекватно проявлять и высказывать партнеру свои мысли, чувства, эмоции без нагнетания конфронтации; уверенное, эффективное коммуникативное поведение, противоположность манипуляции.

Аргументация – это высказывание и обсуждение доводов в пользу предлагаемого решения или позиции с целью формирования или изменения отношения собеседника к данному решению или позиции.

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

«Вентиляция» эмоций – набор специальных техник, применяемый посредником на различных этапах переговоров для снятия эмоционального напряжения сторон и переводу сторон к более объективному взгляду на проблему и партнера по переговорам. Часто используются техники «выговаривания», «снятия напряжения» и т.д.

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.)."

Возражения – показатель того, что какая-то потребность партнера по общению не удовлетворена или не замечена вами.

Информация - значимые, осмысленные данные, изменяющие понимание вопроса, отношение к нему и/или поведение получателя. Информация используется консультантами для понимания, контроля и интерпретации событий, связанных с конфликтом.

Команда - особая форма малой группы, отличающаяся высокой сплоченностью, распределенным лидерством по различным аспектам совместной деятельности, глубоким взаимопониманием и значительным количеством общих ценностей, что позволяет ей проявлять свойства совокупного субъекта и решать сложные, творческие задачи в условиях дефицита времени значительно эффективнее, чем при любых других формах организации труда.

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 -

- процесс обмена информацией между двумя и более людьми, в течение и/или в результате которого информация может изменяться, теряться, создаваться и т.п., что влияет на понимание, отношение к чему-либо и поведение людей, может оказывать мотивирующий или демотивирующий и конфликтогенный эффект.

- смысловой, содержательный аспект человеческого взаимодействия. Предполагает взаимодействие источника информации (коммуникатора) и приемника (реципиента) по определенному каналу коммуникации с целью передачи информационного сообщения. Часто используется как не вполне точный синоним делового (профессионального) общения.

Компромисс - добровольное согласие сторон на примерно равное ущемление своих интересов ради решения проблемы.

Консенсус – это основная цель конструктивных переговоров, добровольное соглашение между всеми сторонами по обсуждаемой проблеме, при котором, однако, отдельные участники (или группы участников внутри команды) проявляют различную степень удовлетворенности и приверженности к соглашению. Консенсус не означает полного единодушия.

Конфликт – процесс возникновения, развития, кульминации и разрешения противоречия во внутренней (психологической) или внешней (социально-психологической, социальной) реальности человека либо группы людей.

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.

– преднамеренное и скрытое побуждение другого человека к переживанию определенных состояний, принятию решений и выполнению действий, необходимых для достижения инициатором его целей.

– 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.

Обратная связь – реакция на слова, поступки, иные проявления внутренних состояний других людей; информация, которую мы даем другим для того, чтобы:

- внести коррективы в их поведение;
- дать им информацию о нашей реакции на их слова и поступки;
- дать им возможность по-другому увидеть свои действия и при необходимости изменить их.

Роль - социальная функция личности; соответствующий принятым нормам и ожиданиям способ поведения людей в зависимости от их статуса (позиции) в обществе, группе/команде или в системе межличностных отношений.

Сила\слабость стороны – возможности стороны влиять на ход и завершение конфликта, на поведение других участников конфликта. Обычно выделяют психологическую или внутреннюю силу, силу статуса, социального положения, силу материальной обеспеченности и т.д. Сила стороны может быть реальной или воображаемой. Осознание стороной своей силы и слабости партнера может усилить неконструктивные стратегии поведения.

Стратегия поведения - стратегия (общая направленность) поступков человека, его внешней активности, проявляющейся в общении и деятельности и основанной на социальных ценностях, установках и мотивах личности. Тесно связана с индивидуальными и личностными особенностями, особенно ярко проявляется в сложных, кризисных ситуациях.

Приложение 1 к рабочей программе дисциплины

РАЗДЕЛ 6. Информационное обеспечение дисциплины

6.1. Перечень рекомендуемой литературы, необходимой для освоения дисциплины.

№	Наименование издания	Тема 1	Тема 2	Тема 3	Тема 4
Основная литература					
1	Адамьянц, Т. З. Социальные коммуникации : учебник для вузов / Т. З. Адамьянц. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 200 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06898-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/494050 (дата обращения: 21.03.2021).	+	+	+	
2	Болотова, А. К. Социальные коммуникации. Психология общения : учебник и практикум для вузов / А. К. Болотова, Ю. М. Жуков, Л. А. Петровская. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 272 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08188-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/489006 (дата обращения: 21.03.2021).	+	+	+	
3	Спивак, В. А. Деловые коммуникации. Теория и практика : учебник для вузов / В. А. Спивак. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 460 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15321-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт].		+	+	+

	— URL: https://urait.ru/bcode/488401 (дата обращения: 21.03.2021).				
1	Деловые коммуникации : учебник для бакалавров / В. П. Ратников [и др.] ; под редакцией В. П. Ратникова. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 527 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3685-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/487259 (дата обращения: 21.03.2021).	+	+		+
2	Митрошенков, О. А. Деловое общение: эффективные переговоры: практическое пособие / О. А. Митрошенков. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 315 с. — (Профессиональная практика). — ISBN 978-5-534-10704-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/494467 (дата обращения: 21.03.2021).		+	+	
3	Хасан, Б. И. Конструктивная психология конфликта : учебное пособие для вузов / Б. И. Хасан. — 2-е изд., стер. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 204 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06474-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/492415 (дата обращения: 21.03.2021).	+	+	+	+

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

1. Психология [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://psychologiya.com.ua>
2. CONFLICTOLOGIST [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://conflictologist.org/main/central.htm>
3. ПСИ-ФАКТОР[Электронный ресурс]: центр по научной и практической психологии. – Режим доступа: <http://psyfactor.org>
4. 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) и обучающие платформы (1-С: Электронное обучение. Корпоративный университет, MS Teams).

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

Гарант-Образование: информационно-правовое обеспечение: [сайт]. – Москва. – Обновляется в течение суток. – URL: <http://study.garant.ru/> (дата обращения: 28.04.2021). – Режим доступа: для авториз. пользователей.

Электронная библиотека СПбГИПСР // Библиотека СПбГИПСР: [сайт]. – Санкт-Петербург, [2014] – URL: http://lib.gipsr.ru:8087/jirbis2/index.php?option=com_irbis&view=irbis&Itemid=456 (дата обращения: 28.04.2021). – Режим доступа: для авториз. пользователей.

Электронный каталог // Библиотека СПбГИПСР: [сайт]. – Санкт-Петербург, [2014] –. – URL: http://lib.gipsr.ru:8087/jirbis2/index.php?option=com_irbis&view=irbis&Itemid=435 (дата обращения: 28.04.2021).

ЮРАЙТ: образовательная платформа: [сайт]. – Москва, 2013 –. – URL: <https://urait.ru/> (дата обращения: 28.04.2021). – Режим доступа: для авториз. пользователей.

East View: information services: [сайт]. – [Москва], [1989] –. – URL: <https://dlib.eastview.com/browse/udb/12> (дата обращения: 28.04.2021). – Режим доступа: для авториз. пользователей.

ibooks.ru: электронно-библиотечная система: [сайт]. – Санкт-Петербург, 2010 –. – URL: <https://ibooks.ru> (дата обращения: 28.04.2021). – Режим доступа: для авториз. пользователей.

Заведующая библиотекой

Г.Л. Горохова
(подпись, расшифровка)