

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ  
ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное  
образовательное учреждение высшего образования  
«Национальный исследовательский Нижегородский государственный  
университет им. Н.И. Лобачевского»

**Факультет социальных наук**

---

УТВЕРЖДЕНО  
решением  
президиума Учёного совета ННГУ протокол от  
« 14 » \_\_\_\_\_ 12 \_\_\_\_\_ 2021 г. № 4

Рабочая программа дисциплины  
**Психология коммуникации**

---

Уровень высшего образования  
**бакалавриат**

---

Направление подготовки  
**37.03.02 Конфликтология**

---

Направленность образовательной программы  
**Бакалаврская программа «Социальная конфликтология»**

---

Форма обучения  
**очная**

---

*Нижегород*  
2022

## 1. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОСНОВНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина Б1.В.02 «Психология коммуникации» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, основной образовательной программы «Социальная конфликтология» 37.03.02 Конфликтология.

## 2. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫЕ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ (КОМПЕТЕНЦИЯМИ И ИНДИКАТОРАМИ ДОСТИЖЕНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ)

| Формируемые компетенции<br>(код, содержание компетенции)                                  | Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), в соответствии с индикатором достижения компетенции   |   | Наименование оценочного средства   |
|---|---|---|--|
|   | Индикатор достижения компетенции<br>(код, содержание индикатора)  | Результаты обучения по дисциплине   |  |
| УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде | ИУК-3.1. Определяет команды в социальном взаимодействии и командной работе, учитывает особенности поведения и интересы других участников, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели | <i>Знать:</i><br>1) основные закономерности коммуникативного взаимодействия<br>2) специфику процесса восприятия людьми друг друга в практическом взаимодействии;<br>3) основные теории и модели, отражающие интерактивную сторону общения;        | <i>Вопросы к экзамену, работа на практических занятиях, самостоятельная работа</i> |
|   | ИУК-3.2. Анализирует возможные последствия личных действий в социальном взаимодействии и командной работе, и строит продуктивное взаимодействие с учетом этого  | <i>Уметь:</i><br>1) анализировать и преодолевать коммуникативные барьеры<br>2) выявлять факторы, детерминирующие поведение личности в общении<br>3) выявлять особенности вербального и невербального поведения;                                   | <i>Вопросы к экзамену, работа на практических занятиях, самостоятельная работа</i> |
|   | ИУК-3.4. Соблюдает нормы и установленные правила командной работы; несет личную ответственность за результат  | <i>Владеть:</i><br>1) навыками эффективной коммуникации :установки контакта и выхода из него; активного и пассивного слушания<br>2) навыками противостояния манипуляциям в общении<br>3) навыками применения трансактного анализа как инструмента | <i>Вопросы к экзамену, работа на практических занятиях, самостоятельная работа</i> |

|   |  |   |  |
|---|--|---|--|
|   |  | совершенствования межличностного взаимодействия   |  |
| ПК-1 Способен планировать и осуществлять переговорный процесс в рамках различных видов коммуникации | ИПК-1.1.<br>Осуществляет подготовку переговорного процесса                           | <i>Знать:</i><br>1) специфику делового общения, процесса подготовки презентации, особенности переговорного процесса<br>2) закономерности и принципы поведения партнеров во время переговоров.<br>3) основные способы и механизмы развития коммуникативной компетентности. | <i>Вопросы к экзамену, работа на практических занятиях, самостоятельная работа</i> |
|   | ИПК-1.2.<br>Конструирует переговорный процесс, применяя различные методы переговоров | <i>Уметь:</i><br>1) учитывать психологические приемы при презентации, споре, дискуссии,<br>2) оценивать и создавать благоприятный психологический климат во время деловой беседы,<br>3) проводить анализ , диагностику коммуникативной компетентности.                    | <i>Вопросы к экзамену, работа на практических занятиях, самостоятельная работа</i> |
|   | ИПК-1.3. Осуществляет оценку переговорного процесса                                  | <i>Владеть:</i><br>1) способами и приемами снижения напряженности в конфликтных ситуациях в переговорном процессе<br>2) приемами самопрезентации как аспекта публичного выступления.<br>3) способами и приемами развития коммуникативной компетентности.                  | <i>Вопросы к экзамену, работа на практических занятиях, самостоятельная работа</i> |

### 3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

#### 3.1 Трудоемкость дисциплины

|   | <b>Очная форма обучения</b> |
|---|-----------------------------|
| Общая трудоемкость  | 4 ЗЕТ                       |
| Часов по учебному плану   | 144                         |
| в том числе   |                             |
| аудиторные занятия (контактная работа):                         | 98                          |
| - занятия лекционного типа                                      | 32                          |
| - занятия семинарского типа (практические занятия) <sup>1</sup> | 48                          |
| самостоятельная работа  | 10                          |
| КСРИФ   | 2                           |
| Промежуточная аттестация  | экзамен                     |

### 3.2. Содержание дисциплины

#### Очная форма обучения

| Наименование и краткое содержание разделов и тем дисциплины  | Всего часов | Контактная работа (работа во взаимодействии с преподавателем), часы из них |                           |       | Самостоятельная работа обучающегося, часы |
|--|-------------|--|---------------------------|-------|---|
|  |             | Занятия лекционного типа   | Занятия семинарского типа | Всего |   |
| <b>Тема 1. Общение как специальный предмет исследования.</b><br>Понятие «коммуникации»: сущность, основные подходы. Риторическая. Семиотическая. Феноменологическая. Социокультурная. Социально-психологическая. Критическая. Кибернетическая.<br>Общение, определение понятия, основные подходы к определению. Различия с коммуникацией.<br>Взаимосвязь сторон (характеристик) общения: информационной, интерактивной и перцептивной.<br>Функции общения. Виды межличностного общения.  | <b>12</b>   | 4  | 8                         | 12    | 1   |
| <b>Тема 2. Специфика коммуникативного процесса между людьми.</b> Коммуникативная сторона общения, коммуникативный процесс. Виды коммуникации. Вербальная коммуникация. Структура речевого поведения. Позиции и ориентации коммуникации. Особенности понимания речевого сообщения. Основные черты и характеристики коммуникации. Коммуникативные барьеры. Обратная связь. Пути передачи обратной связи. Воздействие в процессе коммуникации. Двухуровневая передача информации. Вербальный уровень. Виды вопросов (открытые, закрытые, альтернативные) и их роль в общении. Техники малого разговора. Ненасильственная коммуникация. Виды и техники эффективного слушания. Псевдокоммуникация и активное слушание. Сущность и содержание невербального общения. Невербальные средства | <b>14</b>   | 4  | 8                         | 14    | 1   |

|  |    |   |   |    |   |
|--|----|---|---|----|---|
| общения: оптико-кинетическая система паралингвистическая и экстралингвистическая и паралингвистические системы. Организация пространства и времени. Конгруэнтность, виды неконгруэнтности  |    |   |   |    |   |
| <b>Тема 3. Перцептивная сторона общения.</b> Эмпатия, идентификация, рефлексия как механизмы межличностного познания. Эффекты социального познания (ореола, новизны и др.) Роль социальной установки в социальной перцепции. Социальный стереотип: классификация и функции   | 12 | 4 | 8 | 12 | 1 |
| <b>Тема 4. Интерактивная составляющая общения.</b> Виды взаимодействия по Р.Ф. Бейлзу. Трансактная теория общения анализ Э. Берна. Формы организации общения в зависимости от обращения к различным эго-состояниям. Анализ трансакций. Анализ жизненных сценариев в рамках типичного стиля взаимодействия. Сценарный процесс по Э Берну. Трансактный анализ как инструмент совершенствования межличностного взаимодействия. Драматический треугольник С. Карпмана.   | 14 | 4 | 8 | 14 | 1 |
| <b>Тема 5. Понятие психологического воздействия в контексте вербальной коммуникации</b> Манипуляция как метод психологического влияния . Манипулирование как реализация корыстных интересов. Виды манипулирования. Предпосылки манипуляции. Личность в процессе манипуляции. Цивилизованное психологическое влияние. Позитивное влияние. Цивилизованное противостояние нападению и манипуляции. Техники противостояния манипуляциям.   | 14 | 4 | 8 | 14 | 1 |
| <b>Тема 6. Психология публичного выступления.</b> Самопрезентация как аспект публичного выступления. Презентация как форма коммуникации. Структура, композиция презентации. Алгоритм процесса подготовки презентации (по Кузнецову Г.Д.) Два уровня коммуникации. Содержание этапов презентации. Три составляющих техники модерации. Закономерности восприятия информации при презентации. Типовые ошибки презентации, ведущие к провалу. Анализ выступления.  | 14 | 4 | 8 | 14 | 1 |
| <b>Тема 7. Сущность, содержание и виды деловых встреч и переговоров</b> Деловые встречи, переговоры как социальное явление и как сфера человеческой практики. Научные и прикладные основы повышения эффективности подготовки и проведения деловых встреч, переговоров во всех сферах деятельности. Закономерности и принципы поведения партнеров во время переговоров. Психологические аспекты переговорного процесса. Технология переговоров. Психологическая готовность к проведению деловых встреч, переговоров. Основные правила, способствующие успеху переговоров. | 13 | 4 | 8 | 13 | 2 |
| <b>Тема 8. Коммуникативная компетентность.</b> Понятие коммуникативной компетентности. Коммуникативная способность, коммуникативное знание. Развитие коммуникативной компетентности специалистов.  | 11 | 4 | 8 | 11 | 2 |
| КСРИФ  | 2  |   |   |    |   |

|  |     |    |    |  |    |
|--|-----|----|----|--|----|
|  | 106 | 32 | 64 |  | 10 |
|--|-----|----|----|--|----|

Занятия семинарского типа (практические занятия) организуются, в том числе в форме практической подготовки, которая предусматривает участие обучающихся в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Практическая подготовка предусматривает

- обсуждение практических вопросов на занятии,
- выполнение самостоятельной работы с анализом конкретной ситуации (кейса) с решением прикладной задачи.

На проведение практических занятий в форме практической подготовки отводится 32 часа

Практическая подготовка направлена на формирование и развитие:

- практических навыков в соответствии с профилем образовательной программы экспертно-диагностических и научно-исследовательских;
- компетенций УК-3, ПК-1. (п.1 данной РПД).

Текущий контроль успеваемости реализуется в рамках занятий семинарского типа

#### **4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ**

По дисциплине предусмотрено выполнение самостоятельной работы в виде анализа конкретного случая и попытки решения проблемы, описанной в кейсе.

##### **Темы кейсов**

1. Коммуникативный процесс: основные элементы, характеристики
2. Особенности формирования имиджа делового человека.
3. Взаимодействие в транзактном анализе.
4. Анализ жизненных сценариев в рамках типичного стиля взаимодействия.
5. Психологические аспекты переговорного процесса.
6. Сущность и содержание невербального общения.
7. Особенности позитивного влияния.
8. Цивилизованное противостояние нападению и манипуляции.
9. Презентация как форма коммуникации: два уровня коммуникации
10. Критерии удовлетворенности общением
11. Возрастные особенности общения
12. Структура общения как коммуникативного акта.
13. Базовые системы невербальной коммуникации: оптико-кинестическая, пара- и экстралингвистическая, тактильная, организация пространства и времени.
14. Проблема интерпретации невербального поведения.
15. Феномен межличностного влияния, виды влияния.
16. Техники влияния и противостояния влиянию
17. Механизмы межличностного познания: идентификация, эмпатия, децентрация, рефлексия
18. Специфика делового общения.
19. Коммуникативная компетентность как компонент профессиональной компетентности
20. Виды, формы и стили делового общения.
21. Виды и формы психологического воздействия в деловом общении.

По теме кейса студентом самостоятельно собирается материал, обрабатывается, оформляется в виде письменной работы и презентации. Работы обсуждаются на практических занятиях. В ходе группового обсуждения рассматривается тот или иной аспект. На всех этапах выполнения работы преподаватель оказывает консультативную помощь и методическое обеспечение

Контрольные вопросы и задания для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины приведены в п. 5.2.

## 5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

### 5.1. Описание шкал оценивания результатов обучения по дисциплине

#### Шкала оценивания сформированности компетенций

| Уровень сформированности компетенций (индикатора достижения компетенций) | Шкала оценивания сформированности компетенций   |   |   |   |  |   |  |
|--|---|---|---|---|--|---|--|
|  | плохо   | неудовлетворительно   | удовлетворительно   | хорошо  | очень хорошо   | отлично   | превосходно  |
|  | не зачтено  |   | зачтено   |   |  |   |  |
| <u>Знания</u>  | Отсутствие знаний теоретического материала. Невозможность оценить полноту знаний вследствие отказа обучающегося от ответа | Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки.                          | Минимально допустимый уровень знаний. Допущено много негрубых ошибок.   | Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько негрубых ошибок   | Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько несущественных ошибок                                | Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, без ошибок.  | Уровень знаний в объеме, превышающем программу подготовки.   |
| <u>Умения</u>  | Отсутствие минимальных умений. Невозможность оценить наличие умений вследствие отказа обучающегося от ответа              | При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения. Имели место грубые ошибки. | Продemonстрированы основные умения. Решены типовые задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания, но не в полном объеме. | Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания, в полном объеме, но некоторые с недочетами. | Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания, в полном объеме, но некоторые с недочетами. | Продemonстрированы все основные умения, решены все основные задачи с отдельным и несущественными недочетами, выполнены все задания в полном объеме. | Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания, в полном объеме без недочетов |
| <u>Навыки</u>  | Отсутствие владения материалом. Невозможность оценить   | При решении стандартных задач не продемонстрированы   | Имеется минимальный набор навыков для решения   | Продemonстрированы базовые навыки при решении   | Продemonстрированы базовые навыки при решении  | Продemonстрированы навыки при решении нестандарт  | Продemonстрирован творческий подход к решению  |

|  |  |  |   |   |   |                                   |                     |
|--|--|--|---|---|---|-----------------------------------|---------------------|
|  | наличие навыков вследствие отказа обучающегося от ответа | базовые навыки. Имели место грубые ошибки. | стандартных задач с некоторыми недочетами | стандартных задач с некоторыми недочетами | стандартных задач без ошибок и недочетов. | ных задач без ошибок и недочетов. | нестандартных задач |
|--|--|--|---|---|---|-----------------------------------|---------------------|

### Шкала оценки на промежуточной аттестации

| Оценка     |                            | Уровень подготовки  |
|------------|----------------------------|---|
| зачтено    | <b>превосходно</b>         | Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «превосходно», продемонстрированы знания, умения, владения по соответствующим компетенциям на уровне, выше предусмотренного программой |
|            | <b>отлично</b>             | Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «отлично», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «отлично»  |
|            | <b>очень хорошо</b>        | Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «очень хорошо», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «очень хорошо»  |
|            | <b>хорошо</b>              | Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «хорошо», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «хорошо»  |
|            | <b>удовлетворительно</b>   | Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «удовлетворительно», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «удовлетворительно»                                      |
| не зачтено | <b>неудовлетворительно</b> | Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «неудовлетворительно», ни одна из компетенций не сформирована на уровне «плохо»   |
|            | <b>плохо</b>               | Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «плохо»   |

## 5.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения

### 5.2.1 Контрольные вопросы к экзамену

#### а) Вопросы для оценки знаний

| Вопрос  | Код компетенции |
|---|-----------------|
| Понятие «коммуникации»: сущность, основные подходы.                                       | ИУК-3.1         |
| Общение, определение понятия, основные подходы к определению.                             | ИУК-3.1         |
| Взаимосвязь сторон (характеристик) общения: информационной, интерактивной и перцептивной. | ИУК-3.1         |
| Функции общения. Виды межличностного общения.   | ИУК-3.1         |



|  |          |
|--|----------|
| Коммуникативная сторона общения. Коммуникативные барьеры.                | ИУК-3.1  |
| Анализ жизненных сценариев в рамках типичного стиля взаимодействия.      | ИУК-3.1  |
| Сущность и содержание невербального общения                              | ИУК-3.1  |
| Перцептивная сторона общения.  | ИУК-3.1  |
| Интерактивная составляющая общения                                       |          |
| Понятие психологического воздействия в контексте вербальной коммуникации | ИПК-1.1. |
| Позитивное влияние   | ИПК-1.1. |
| Презентация как форма коммуникации                                       | ИПК-1.1. |
| Содержание и виды деловых встреч и переговоров                           | ИПК-1.1. |
| Коммуникативная компетентность   | ИПК-1.1. |
|  |          |

#### б) Задания для оценки умений

| Вопрос  | Код компетенции |
|---|-----------------|
| Пути передачи обратной связи.   | ИУК-3.2.        |
| Виды вопросов и их роль в общении. Техники малого разговора                       | ИУК-3.2.        |
| Виды и техники эффективного слушания  | ИУК-3.2.        |
| Невербальные средства общения.  | ИУК-3.2.        |
| Закономерности восприятия информации при презентации.                             | ИУК-3.2.        |
| Трансактный анализ как инструмент совершенствования межличностного взаимодействия | ИУК-3.2.        |
| Виды взаимодействия по Р.Ф. Бейлзу. Т   | ИУК-3.2         |
| Эмпатия, идентификация, рефлексия как механизмы межличностного познания           | ИУК-3.2.        |
| Цивилизованное противостояние нападению и манипуляции                             | ИУК-3.2.        |
| Содержание этапов презентации. Три составляющих техники модерации.                | ИПК-1.2.        |
| Анализ выступления. Типовые ошибки презентации, ведущие к провалу.                |                 |
| Психологические аспекты переговорного процесса                                    | ИПК-1.2.        |
| Психологическая готовность к проведению деловых встреч, переговоров               | ИПК-1.2.        |
| Коммуникативная способность   | ИПК-1.2.        |

#### в) Задания для оценки владения

| Вопрос  | Код компетенции |
|---|-----------------|
| Общение, определение понятия, основные подходы к определению. Различия с коммуникацией. | ИУК-3.4.        |
| Двухуровневая передача информации   | ИУК-3.4.        |
| Ненасильственная коммуникация   |                 |
| Техники противостояния манипуляциям.  | ИУК-3.4.        |
| Формы организации общения в зависимости от обращения к различным эго-состояниям         | ИУК-3.4.        |
| Оптико-кинетическая, паралингвистическая и  | ИПК-1.3.        |

|  |          |
|--|----------|
| экстралингвистическая и паралингвистические системы  |          |
| Виды межличностного общения.   | ИПК-1.3. |
| Три составляющих техники модерации.  | ИПК-1.3. |
| Научные и прикладные основы повышения эффективности подготовки и проведения деловых встреч, переговоров во всех сферах деятельности. | ИПК-1.3. |
|  | ИПК-1.3. |
| Развитие коммуникативной компетентности  | ИПК-1.3. |
| Технология переговоров. Основные правила, способствующие успеху переговоров.   | ИПК-1.3. |

### 5.2.2. Типовые тестовые задания для оценки сформированности компетенции УК-3

#### **а) Вопросы для оценки знаний**

Что общего и различного между вербальной и невербальной коммуникацией?

#### **б) Задания для оценки умений**

Проведите анализ вербальных и невербальных средств воздействия, используемых ведущим в одной из выбранных вами передач. Сделайте выводы

#### **в) Задания для оценки владения**

#### **Кейс "Три пирата"**

В одном из своих совместных приключений три известных пирата - **Билл, Джон и Майкл** - узнали о существовании клада стоимостью 1 млн. долларов в серебре и золоте, который зарыт на острове Акулы. Трое пиратов должны договориться о том, как будут делить сокровища. Договоренность должна устраивать всех.

\* \* \*

Дополнительные условия для **БИЛЛА**:

1. Имеет новую, добротную лодку, может перевезти весь клад.
2. Не умеет управлять лодкой
3. Из-за ужасных погодных условий в лодке могут находиться только двое.

**Интерес:** **явный** - деньги, **неявный** - быть лидером в тройке пиратов.

**Позиция:** 70% клада

Пират может заявлять о своем явном интересе и позиции. **Запрещено открыто говорить о неявном интересе!**

#### **Вариант2**

#### **а) Вопросы для оценки знаний**

В чем сходство императивного и манипулятивного общения, чем они отличаются от диалога?

### **б) Задания для оценки умений**

Вспомните ситуацию взаимодействия, когда вы после совершения определенного поступка осознали, что кто-то манипулировал вами: объявил вам одну цель, в то время как преследовал другую. По каким признакам вы догадались?

Приведите пример ситуации, когда вы сознательно пошли на то, чтобы ввести вашего партнера по общению в заблуждение: объявили ему одну цель, в то время как преследовали другую. Почему вы это сделали?

### **в) Задания для оценки владения**

#### **Ролевая игра «Манипуляции»**

*Описание игры.* Участникам внутри каждой из подгрупп предлагается придумать, подготовить и представить ролевую игру, где будут продемонстрированы способы манипуляции, о которых они узнали, и способы защиты от нее. Время на подготовку – ориентировочно 15-20 минут. Рекомендуется стремиться к тому, чтобы в игре оказались задействованы все члены подгруппы. В наилучшем варианте участники придумают сюжеты игры самостоятельно и обойдутся без дополнительных подсказок ведущего. Если они испытывают затруднения, можно подсказать несколько возможных сюжетных линий. Вот как это может выглядеть применительно к сфере торговли/рекламы (в данной области проще всего продемонстрировать все описанные способы манипуляции):

1. Девушка уговаривает своих знакомых принять участие в «финансовой пирамиде»: купить у нее косметику, одновременно став торговым представителем фирмы-производителя и продавать такой же товар дальше;

2. Покупатель пришел в магазин, чтобы заменить недавно приобретенный сотовый телефон, в котором все разговоры сопровождаются треском (вариант – роликовые коньки, у которых скрипят колеса). Продавцы с использованием манипуляции пытаются убедить его, что изделие вполне исправно и он должен отказаться от своих претензий;

Можно продемонстрировать и сугубо бытовые сценки. Так, у участников обычно вызывает повышенную заинтересованность такой сюжет: молодой человек пришел по неотложной нужде в платный общественный туалет, а денег, чтобы заплатить за вход, у него нет. Нужно путем психологических манипуляций убедить дежурную пропустить его бесплатно.

*Психологический смысл игры.* Актуализация психологических знаний о способах манипуляции, полученных с помощью технологии «Зигзаг», их более тесное переплетение с жизненной реальностью.

*Обсуждение.* «Вы узнали про некоторые способы манипуляции и увидели их в действии. А кто предупрежден – тот вооружен! Теперь сможете предложить сами, как эффективнее всего защищаться от них. Возможно, какие-то способы защиты вы уже увидели в нашей игре, а что-либо еще можете придумать самостоятельно».

### 5.2.3. Типовые тестовые задания для оценки сформированности компетенции

#### ПК-1

#### **а) Вопросы для оценки знаний**

Раскройте виды и формы психологического воздействия в деловом общении.

### **б) Задания для оценки умений**

Студентам предлагается продумать и предъявить систему аргументов в защиту своей позиции по предложенной теме .

### **в) Задания для оценки владения**

Студентам предлагаются ситуации коммуникативного взаимодействия руководителя и подчиненного и варианты действий руководителя в них. Попробуйте выявить наиболее приемлемые из предлагаемых вариантов. Постарайтесь объяснить и аргументировать свой ответ.

#### ***Ситуация***

Сотрудник сказал своему начальнику, недавно вступившему в эту должность: «Я уже давно здесь работаю и не помню случая, чтобы меня заставляли переделывать мой отчет. Вы первый, кто это сделал. Возможно, в отчете есть какие-то неточности, никто от них не застрахован. Но переделывать все?!»

#### ***Ответы***

- а) Вы считаете, что несправедливо заставлять Вас устранять Ваши же ошибки?
- б) Надеюсь, Вы проверили отчет перед тем, как сдать его мне?
- в) Вам кажется, что в отчете только мелкие неточности?
- г) Вы считаете, что я придираюсь?

#### ***Анализ ситуации***

Для нового руководителя важно взять правильный тон во взаимоотношениях со старослужащими. Многие конфликты, длящиеся годами, возникают именно из-за неправильного поведения нового руководителя. Важно не противопоставить себе, а наладить сотрудничество. Вот и данный визит может привести к конфликту, если руководитель займет неправильную позицию. В ответе (а) руководитель занимает позицию «Родитель», а подчиненному отводит роль «Дитя», т.е. осуществляет транзакцию «Босс». Акцентируя внимание на «Ваших же ошибках», он заставляет подчиненного оправдываться. Конфликтогеном является и слово «заставлять». Этот ответ явно ведет в конфликт, ведь подчиненный не согласен с наличием ошибок, он считает, что это не более чем неточности.

В ответе (б) та же транзакция Р-Д («Босс»). Постановка вопроса унижительна тем более для работника, привыкшего сдавать отчет «с первого предъявления», т.е. делающего работу качественно, рассматриваемая ситуация относится к числу конструктивных конфликтов. Положительное разрешение таких конфликтов дает пользу организации. Действительно, разобравшись в существе «неточностей», руководитель и подчиненный лучше бы поняли друг друга, согласовали свои позиции. Вместо этого руководитель ответом (г) переводит отношения в личностно-эмоциональный конфликт, который ничего, кроме вреда, не принесет. Слово «придираюсь» подчеркивает позицию превосходства («Босс») и потому ведет к конфликту. Подчиненный загнан в угол: согласиться с руководителем – значит, бросить открытый вызов. Не согласиться – значит сдаться без боя.

Наиболее удачный ответ (в). Подчиненный, естественно, отвечает:

– Да.

– Хорошо, давайте разберемся с этими неточностями.

Наиболее вероятен будет компромисс: руководитель убедит, что и почему надо переделать. Подчиненному не придется переделывать весь отчет. Общение идет при оптимальном распределении ролей «Взрослый» – «Взрослый», т.е. транзакция «Коллеги».

## 6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### Основная литература

Семечкин, Н. И. Социальная психология : учебник для академического бакалавриата / Н. И. Семечкин. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 379 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-03814-9.

<https://www.biblio-online.ru/viewer/112063D4-B612-4AA0-8F27-38C7ADB5EBE2#page/199>

2.Свенцицкий, А. Л. Социальная психология : учебник для бакалавров / А. Л. Свенцицкий. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 408 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3211-9.

[https://www.biblio-online.ru/viewer/112063D4-B612-4AA0-8F27-38C7ADB5EBE2#/?](https://www.biblio-online.ru/viewer/112063D4-B612-4AA0-8F27-38C7ADB5EBE2#/)

### Дополнительная литература

1. Бодалев АА Бодалев А.А. Психология общения,- М.: Издательство «Институт практической психологии», Воронеж: НПО «МОДЭК», 1996.-256 страниц.

(<http://www.mirpozitiva.ru/lib/obshenie/psychologiya-obsheniya/psychologiya-obsheniya.html>)

2.Мерманн Э. Коммуникация и коммуникабельность. Практические рекомендации для открытой коммуникации. – Харьков: Гуманитарный центр, 2007.Социальная психология: современная теория и практика : учебное пособие для академического бакалавриата / В. В. Макерова [и др.] ; под общ. ред. Л. В. Оконечниковой. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 231 с. — (Серия : Университеты России). — ISBN 978-5-534-05381-4.

<https://www.biblio-online.ru/viewer/209B10D3-3695-4DFA-A02E-4EDCEE26233#page/18>

2.Харламова, Т.М. Психология влияния : учебное пособие / Т.М. Харламова. - 3-е изд., - М. : Флинта, 2011. - 111 с.

### Интернет-ресурсы:

<http://psyberia.ru/> - Образовательный психологический проект. Разнообразные информационные материалы по многим направлениям психологии: новости, статьи, книги, компьютерные программы. Библиотека психодиагностических методик.

<http://psyfactor.org/> - Информационный ресурсный центр по научной и практической психологии. Один из старейших психологических сайтов Рунета. Большая библиотека прикладной психологии по вопросам применения современных психологических технологий. Психодиагностические методики. Профессиональные консультации по психодиагностике.

<http://psyjournals.ru/> - Крупнейший в Интернете Портал психологических изданий. На портале размещено 26 полнотекстовых архива психологических журналов.

<http://www.flogiston.ru/> - Один из старейших интернет-ресурсов по психологии. Цель проекта - дать достоверную и актуальную информацию о психологии сегодняшнего дня. Информация о психологических конференциях, тренингах, семинарах. Большая психологическая библиотека. Обзоры психологических сайтов.

<http://www.psychology.ru/> - Один из лучших психологических ресурсов в Рунете. Новости психологии. Психологический календарь. Психологическая библиотека. Реестр

психологических ресурсов Интернета. Психодиагностические методики. Психодиагностическая лаборатория.

<http://www.psychology-online.ru/lit/obzorf.htm> - Каталог психологической литературы в Интернете.

<http://www.psy-gazeta.ru/> - «Психологическая газета» – профессиональное периодическое интернет-издание для психологов. Анонсы всех российских профессиональных психологических конференций; нормативные документы, регулирующие психологическую практику; информацию о ведущих психологах; факультетах психологии вузов; общественных объединениях психологов; научных психологических центрах. В газете есть психологический словарь, библиотека психологической классики, психодиагностические ресурсы.

<http://www.psystudy.com/> - Мультидисциплинарный научный психологический интернет-журнал "Психологические исследования" публикует оригинальные статьи по различным отраслям психологии и смежных наук, в том числе по психодиагностике. Адресован профессионалам.

## **7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

Помещения представляют собой учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных программой, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения: переносными проектором и экраном для демонстрации презентаций.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду.

---

Программа составлена в соответствии с требованиями Образовательного стандарта ННГУ по направлению подготовки 37.03.03. Конфликтология.

Автор: Дунаева Н.И., к.психол.н.

Руководитель программы: Францева Ю.Е., к.пед.н., доц.

Заведующий кафедрой: Голубин Р.В., к.и.н.

Программа одобрена на заседании учебно-методической комиссии ФСН 9.11.2021, протокол № 2