



**СЕВЕРО-КАЗАХСТАНСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ
ИМ. М. КОЗЫБАЕВА**

**РАБОЧАЯ УЧЕБНАЯ ПРОГРАММА (СИЛЛАБУС)
ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

ЭФФЕКТИВНАЯ КОММУНИКАЦИЯ И УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ

разработана в рамках проекта DeSTT
Проект реализуется в рамках Действия «Повышение потенциала в высшем образовании»
программы Эразмус+, финансируемой Европейской Комиссией

ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА: для магистрантов всех областей образования

Количество кредитов 5

г. Петропавловск
2020 г.

Учебно-методический комплекс курса дополнительного образования по дисциплине «Эффективная коммуникация и управление конфликтами»/Институт переподготовки и повышения квалификации – Петропавловск, 2020. – 100 с.

Утвержден на заседании кафедры «Педагогика и психология»
Протокол № 4 от 27.11 2020 г.
Зав. кафедрой

Н.Г. Павловская

Утвержден на заседании Учебно-методического совета
им. М. Козыбаева от 23.12.2020 г.

Протокол № 5



Согласовано:

И.о. член правления по АВ
Директор ИППК

К.С. Таласпаева
И.В. Голодова

УМКД «Психология лидерских качеств» составлен:

ст. преподаватель
кафедры «Педагогика и психология»
магистр педагогики

Е.Б. Гумель

Рабочую учебную программу (Силлабус) разработал(и):

1. Гумель Е.Б., старший преподаватель, магистр педагогики

1. Паспорт дисциплины

1.1 Объем дисциплины в кредитах и академических часах. Форма контроля

Таблица 1

Всего		Распределение часов по видам занятий					Подготовка и сдача экзамена	Форма контроля, форма проведения
Кредиты	Часы	лекции	практические	лабораторные/студийные	СРОП	СРО		
5	150	15	30	-	15	75	15	Экзамен, ПФ

1.2 Цель дисциплины и ожидаемые результаты обучения

Цель дисциплины: формирование у обучающихся этических основ, форм и сфер эффективной коммуникации, умений и навыков коммуникативного влияния, а также формирование конфликтологической компетентности, умений принимать обоснованные решения в условиях конфликтного противодействия.

Ожидаемые результаты обучения

После успешного освоения данной дисциплины обучающийся будет:

- уметь использовать различные модели общения; техники эффективного взаимодействия и противостояния манипуляциям;
- демонстрировать способности эффективной передачи и принятия информации; изменения эмоционального состояния коммуникатора и реципиента;
- обладать навыками мотивации и организации деятельности; поддержания у коммуникатора статуса и самооценки.
- иметь навыки психологического анализа конфликтных ситуаций; предотвращения и конструктивного разрешения конфликтов.

1.3 Политика курса

- ✓ строго соблюдать Академическую политику СКУ имени М. Козыбаева, Этический кодекс СКУ имени М. Козыбаева, Правила академической честности СКГУ имени М. Козыбаева;
- ✓ запрещены все виды Академической нечестности;
- ✓ на занятия приходите в деловой одежде;
- ✓ активно участвовать в учебном процессе;
- ✓ быть терпимым, открытым и доброжелательным к сокурсникам, преподавателям и сотрудникам Северо-Казахстанского университета им. М. Козыбаева;
- ✓ содействовать коллективной работе и участвовать в дискуссиях;

- ✓ быть пунктуальным и обязательным (опоздания, пропуски, поведение в аудитории, позднее предоставление работ, отсутствие на экзамене).

1.4 Пререквизиты: нет.

1.5 Постреквизиты: нет.

2. Содержание дисциплины

Таблица 2

№ недели	Вид учебной деятельности	Темы и содержание учебных занятий	Количество часов	Форма занятия	
				Очная	Очная с применением ДОТ
Модуль 1: Теоретические основы коммуникации					
1	лекция	Тема 1.1: Понятие эффективной коммуникации, ее слагаемые. Элементы коммуникативного процесса. Требования, предъявляемые к эффективной коммуникации. Принципы эффективного общения. Условия реализации эффективной коммуникации.	1	лекция – исследование	лекция – исследование
	практические	Тема 1.1: Эффективная коммуникация как средство достижения поставленных целей. 1. Отличительные особенности эффективной и неэффективной коммуникации. 2. Правила эффективной коммуникации.	2	решение кейсов	решение кейсов
2	лекция	Тема 1.2: Основные виды коммуникаций в деятельности. Вербальная коммуникация. Невербальная коммуникация. Паравербальные коммуникации. Маркетинговые коммуникации. Массовые коммуникации.	1	лекция с применением техники обратной связи	лекция с применением техники обратной связи
	практические	Тема 1.2: Невербальная коммуникация. 1. Типы невербальной коммуникации: кинесика, просодика, такесика, проксемика. 2. Техники невербального взаимодействия.	2	тренинг	тренинг
	СРО 1	Приведите примеры применения определенных видов коммуникаций в деятельности руководителя (лидера), которые бы поспособствовали максимально эффективному достижению целей.	18	творческое задание	творческое задание
Модуль 2: Модели эффективной коммуникации в психологии					
3	лекция	Тема 2.1: НЛП. Основные положения НЛП. Репрезентативные системы. Инструменты эффективной коммуникации.	1	лекция с применением техники обратной связи	лекция с применением техники обратной связи
	практические	Тема 2.1: Синтоническая модель общения. 1. Основные умения синтонической модели общения. 2. Использование техник	2	тренинг	тренинг

		синтонической модели общения для достижения поставленной цели в процессе коммуникации.			
4	лекция	Тема2.2: Структура взаимодействия людей Э. Берна. Позиции транзактного анализа Э. Берна. Психологические характеристики и особенности взаимодействия позиций транзактного анализа.	1	лекция – дискуссия	лекция – дискуссия
	практические	Тема2.2: Транзактный анализ общения. 1. Условия успешного взаимодействия с «Родителем», «Ребенком», «Взрослым». 2. Использование транзактного анализа общения для достижения поставленной цели в процессе коммуникации.	2	решение кейсов	решение кейсов
5	Лекция	Тема2.3: Виды и техники слушания. Процесс слушания. Виды слушания: пассивное слушание, активное слушание, эмпатическое слушание.	1	лекция с разбором конкретных ситуации	лекция с разбором конкретных ситуации
	практические	Тема2.3: Техники слушания. 1. Активное слушание: техники и упражнения на развитие навыка.	2	тренинг	тренинг
	СРО 2	Предложите по 4-е ситуации по формам транзакционного анализа: дополнительные (параллельные), перекрестные (пересекающиеся) и скрытые. Дайте им графическую иллюстрацию.	18	творческое задание	творческое задание
6	Модуль3: Деловое общение				
	Лекция	Тема3.1: Психология делового контакта. Особенности организация пространства. Время – фактор успешности установления контакта.	1	лекция – исследование	лекция – исследование
	практические	Тема3.1: Обратная связь в деловом контакте. 1. Правила обратной связи. 2. Принятие обратной связи.	2	решение кейсов	решение кейсов
7	Лекция	Тема 3.2: Психологические аспекты проведения беседы и переговоров, совещаний. Принципы проведения деловой беседы. Психологические типы собеседников и наиболее целесообразные формы общения с ними. Технологии парирования замечаний собеседников.	1	лекция с применением техники обратной связи	лекция с применением техники обратной связи
	практические	Тема 3.2: Техники проведения деловых совещаний и переговоров. 1. Основные подходы к проведению переговоров. 2. Ошибки при проведении	2	моделирование ситуаций	моделирование ситуаций

		деловых переговоров, способы их устранения.			
8	Лекция	Тема 3.3: Психология публичного выступления. Система построения устного выступления. Методы убеждения.	1	лекция с разбором конкретных ситуации	лекция с разбором конкретных ситуации
	практические	Тема 3.3: Публичное выступление. 1. Методы психологического воздействия и убеждения при публичных выступлениях.	2	тренинг	тренинг
9	Лекция	Тема 3.4: Техники противостояния манипуляции и агрессии. Понятие «манипуляция». Техники аргументации. Этапы манипулятивного процесса. Схема противостояния манипуляции. Признаки манипуляций.	1	лекция с разбором конкретных ситуации	лекция с разбором конкретных ситуации
	практические	Тема 3.4: Приемы и методики противостояния манипуляциям. 1. Метод «Наведения тумана или заезженной пластинки». 2. Метод «Удушения в объятиях или приписывания позитивных намерений». 3. Метод «Конкретизирующие вопросы». 4. Метод «Конструктивная конфронтация». 5. Метод «Серого камня».	2	тренинг	тренинг
	СРО 3	Разработайте текст публичного выступления на интересующую вас тему, используя различные методы психологического воздействия и убеждения.	21	творческое задание	творческое задание
10	Модуль 4: Управление конфликтами				
	Лекция	Тема 4.1: Лидерство и социально-психологический климат в коллективе. Понятие социально-психологического климата. Факторы, влияющие на морально-психологический климат.	1	лекция – дискуссия	лекция – дискуссия
	практические	Тема 4.1: Управление социально-психологическим климатом в коллективе. 1. Диагностика социально-психологического климата коллектива. 2. Пути регуляции социально-психологического климата.	2	диагностическая работа	диагностическая работа
11	Лекция	Тема 4.2: Конфликт как процесс. Острота конфликта. Длительность конфликта. Границы конфликта. Последствия конфликта.	1	лекция с разбором конкретных ситуации	лекция с разбором конкретных ситуации
	практические	Тема 4.2: Стадии конфликта. 1. Предконфликтный период 2. Открытый период (собственно конфликт). 3. Послеконфликтный период.	2	моделирование ситуаций	моделирование ситуаций

12	Лекция	Тема 4.3: Организационно-трудовые конфликты. Природа, специфика и типология организационно-трудовых конфликтов. Организационная культура как фактор урегулирования конфликтов в коллективе.	1	лекция – дискуссия	лекция – дискуссия
	практические	Тема 4.3: Социально-психологическая характеристика конфликта в организации. 1.Специфика трудового конфликта 2. Классификация трудовых конфликтов.	2	моделирование ситуаций	моделирование ситуаций
13	Лекция	Тема 4.4: Теории поведения личности в конфликте. Основные модели поведения личности в конфликтном взаимодействии. Характеристика основных стратегий поведения. Типы конфликтных личностей.	1	лекция с разбором конкретных ситуации	лекция с разбором конкретных ситуаций
	практические	Тема 4.4: Поведение в конфликте. 1. Стратегия поведения в конфликте: сотрудничество. 2. Стратегия поведения в конфликте: кооперация. 3. Стратегия поведения в конфликте: избегание. 4. Стратегия поведения в конфликте: компромисс.	2	диагностическая работа	диагностическая работа
14	Лекция	Тема 4.5: Профилактика и разрешение конфликтов. Предупреждение, урегулирование и разрешение конфликтов. Типы соглашений и решений при урегулировании конфликта.	1	лекция с разбором конкретных ситуации	лекция с разбором конкретных ситуаций
	практические	Тема 4.5: Профилактика конфликтов. 1. Третья сторона в урегулировании конфликта: основные функции, задачи и средства воздействия 2. Специфика урегулирования этноконфессиональных конфликтов.	2	тренинг	тренинг
15	Лекция	Тема 4.6: Конфликтологические компетенции лидера. Понятие и структура конфликтологических компетенций лидера. Условия формирования конфликтологических компетенций лидера.	1	проблемная лекция	проблемная лекция
	практические	Тема 4.6: Конфликтологические компетенции лидера. 1.Принципы бесконфликтного поведения лидера.	2	анализ конкретных ситуаций	анализ конкретных ситуаций
	СРО 4	Приведите пример конфликтной ситуации в деятельности лидера. Дайте психологический анализ	18	творческое задание	творческое задание

		конфликта (участники, повод, причина, возможные последствия, истинные желания каждой из сторон). Продумайте пути предотвращения конфликта, а также пути его разрешения.		
	Подготовка и сдача экзамена		15	
Итог о часо в по вида м ауди торн ых заня тий	лекции		15	
	практические		30	

2.1. Тематика курсовых работ (проектов) по дисциплине «Эффективная коммуникация и управление конфликтами» написание курсовой работы (проекта) не предусмотрено.

3. Самостоятельная работа обучающегося под руководством преподавателя

На самостоятельную работу обучающегося под руководством преподавателя отводится 15 академических часов.

В рамках часов СРОП проводятся консультации по темам лекционных занятий, практических занятий (лабораторных занятий), заданий СРО.

Консультации проводятся в соответствии с расписанием учебных занятий. Расписание находится на стенде кафедры «Педагогика и психология» и на сайте <http://is.nkzu.edu/diary/sfmanager.asp>.

4. Контроль успеваемости

Для оценивания учебных достижений обучающихся используется балльно-рейтинговая буквенная система оценки учета с переводом их в традиционную шкалу оценок.

Балльно-рейтинговая буквенная система оценки учета учебных достижений обучающихся с переводом их в традиционную шкалу оценок и ECTS (иситиэс)

Оценка по буквенной системе	Цифровой эквивалент	Баллы (%-ное содержание)	Оценка по традиционной системе
A	4	95-100	отлично
A-	3,67	90-94	
B+	3,33	85-89	хорошо
B	3,0	80-84	
B-	2,67	75-79	
C+	2,33	70-74	
C	2,0	65-69	удовлетворительно
C-	1,67	60-64	

D+	1,33	55-59	неудовлетворительно
D	1,0	50-54	
FX	0,5	25-49	
F	0	0-24	

При осуществлении текущего, промежуточного контроля успеваемости обучающихся учебные достижения оцениваются по 100-балльной шкале за каждое выполненное задание или ответ (ответ на текущих занятиях, на итоговом оценивании модуля, СРО и др.).

Контроль успеваемости необходимо проводить по модулям дисциплины.

Максимальный балл оценивания модуля составляет 100 баллов. Критерии оценивания заданий по модулю разрабатываются преподавателем самостоятельно (таблица 3).

Оценка рейтинга допуска определяется среднеарифметической суммой оценок за итоговое оценивание модуля, полученных в течение академического периода.

Итоговая оценка по дисциплине является накопительной и включает оценки рейтинга допуска и итогового контроля. Оценка рейтинга допуска составляет 60% от итоговой оценки знаний по дисциплине, и оценка экзамена составляет 40% от итоговой оценки знаний по дисциплине.

5. Оценочные средства и критерии оценивания по видам контролей

Таблица 3

Вид контроля, срок проведения	Оценочное средство	Критерии оценивания	Мах балл
Текущий контроль 1, 2 неделя	Творческое задание	нестандартное решение, позволяющее диагностировать умения, интегрировать знания различных областей, аргументировать собственную точку зрения	30
		демонстрирует умение правильно применять теоретические знания в практической деятельности	30
		приводит альтернативные взгляды на рассматриваемую проблему, делает аргументированные выводы	40
	Итого		100
Текущий контроль 2, 5 неделя	Творческое задание	нестандартное решение, позволяющее диагностировать умения, интегрировать знания различных областей, аргументировать собственную точку зрения	60

		демонстрирует умение правильно применять теоретические знания в практической деятельности	20
		приводит альтернативные взгляды на рассматриваемую проблему, делает аргументированные выводы	20
	Итого		100
Текущий контроль 3, 9 неделя	Творческое задание	нестандартное решение, позволяющее диагностировать умения, интегрировать знания различных областей, аргументировать собственную точку зрения	60
		демонстрирует умение правильно применять теоретические знания в практической деятельности	20
		приводит альтернативные взгляды на рассматриваемую проблему, делает аргументированные выводы	20
	Итого		100
Текущий контроль 4, 15 неделя	Творческое задание	нестандартное решение, позволяющее диагностировать умения, интегрировать знания различных областей, аргументировать собственную точку зрения	60
		демонстрирует умение правильно применять теоретические знания в практической деятельности	20
		приводит альтернативные взгляды на рассматриваемую проблему, делает аргументированные выводы	20
	Итого		100
Итоговый контроль, сессия	Экзамен, письменная форма	исчерпывающее и логическое изложение сущности вопроса	40
		владение понятийным аппаратом и использование его при анализе психолого-педагогических явлений	30
		умение сравнивать и оценивать различные научные подходы	30
	ИТОГО		100

6. Карта учебно-методической обеспеченности дисциплины

6.1. Список литературы

№	Название, год и место издания
1.	Основная литература
1.1	Леонов Н.И. Психология общения. – М, 2019.
1.2	Чередниченко И. П., Тельных Н. В. Психология управления / Серия «Учебники для высшей школы». — Ростов-на-Дону: Феникс, 2016.
1.3	Конфликтология: учебник для академического бакалавриата / А. В. Лопарев, Д. Ю. Знаменский. — М.: Издательство Юрайт, 2017.
1.4	Король Л.Г., Малимонов И.В., Рахинский Д.В. Конфликтология: учебное пособие для студентов, обучающихся по направлениям 37.04.01 Психология, 38.04.02 Менеджмент, 38.03.03 Управление персоналом. – Ульяновск: Зebra, 2015.
2.	Дополнительная литература
2.1	Статт Д. Психология и менеджмент. – М.: Эксмо, 2018.
2.2	Адлер Г. НЛП в действии. – СПб. 2018.
2.3	Берн Э.: Игры, в которые играют люди. Люди, которые играют в игры. – М.: Бомбора, 2017.
2.4	Емельянов С. М. Учебное пособие: Практикум по конфликтологии. - СПб:Питер, 2009.

6.2. Электронные и Internet-ресурсы

https://booksafe.net/read/stolyarenko_lyudmila-osnovy_psihologii-202231.html#p181

<https://lifemotivation.ru/samorazvitie/aktivnoe-slushanie>

<https://www.maam.ru/detskijasad/ponjatie-yefektivnoi-komunikaci-e-slagaemye-profesionalnaja-komunikacija-i-manipuljacija.html>

<http://probusiness.biz/marketing/1497-effektivnaya-kommunikatsiya-kak-sredstvo-dostizheniya-postavlennykh-tselej-znavuse.html>

<https://www.psysovet.ru/articles/1012>

<https://poisk-ru.ru/s24149t8.html>

<https://www.bestreferat.ru/referat-256976.html>

6.3. Методическое обеспечение дисциплины (Методические указания по типовым расчетам, выполнению расчетно-графических, лабораторных работ, курсовых проектов (работ) и др.)

Таблица 6

№	Название	Местонахождение (кафедра, библиотека, электронная библиотека)
1.	РУП (Силлабус) Эффективная коммуникация и управление конфликтами	308/5, электронная библиотека
2.	Презентация по дисциплине «Эффективная коммуникация и управление конфликтами»	308/5, электронная библиотека

6.4. Перечень специализированных средств (кабинетов и лабораторий, оборудования, реактивов, макетов, стендов, реально-виртуальных лабораторий, программных продуктов и др.), применяемых при преподавании дисциплины. Программное и мультимедийное сопровождение учебных занятий.

Таблица 7

№	Вид	Местонахождение
1.	Мультимедийный комплекс	308/5