

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Андрей Драгомирович Хлутков
Должность: директор
Дата подписания: 12.08.2026 12:44:46
Уникальный программный ключ:
880f7c07c583b07b775f6604a630281b13ca9fd2

Приложение 4
к образовательной программе

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.О.19 Практическая психология

(индекс, наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

38.03.05 – Бизнес-информатика

(код, наименование направления подготовки)

«Бизнес-аналитика»

(наименование образовательной программы)

очная

(форма обучения)

Год набора 2026

Санкт-Петербург

Автор(ы)-составитель(и) РПД:

Коротенкова Румия Галимжановна, к.псих..н., доцент кафедры социальных технологий

Заведующий кафедрой:

Ветренко Инна Александровна, доктор политических наук, доцент, профессор,
заведующий кафедры социальных технологий

РПД Б1.О.19 «Практическая психология» одобрена на заседании кафедры социальных технологий.

Протокол №7 от «30» марта 2026г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы
2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы
3. Содержание и структура дисциплины
4. Типы оценочных материалов, показатели и критерии их оценивания
5. Формы аттестации, типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся, критерии и шкалы оценивания по контрольным точкам
6. Формы промежуточной аттестации, критерии и шкала оценивания, типовые оценочные материалы по дисциплине
7. Методические материалы по освоению дисциплины
8. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»
9. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Дисциплина Б1.О.20 «Практическая психология» обеспечивает формирование у обучающихся следующих универсальных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций*:

ОТФ/ТФ и реквизиты ПС <i>(при наличии)**</i>	Код компетенции **	Наименование Компетенции **	Код индикатора достижения компетенций **	Наименование индикатора достижения компетенций **	Образовательный результат **
	УК ОС-3	Способен вести себя в соответствии с требованиями ролевой позиции в командной работе	УК ОС-3.1.	Работает в команде, обосновывает собственную ролевую позицию в команде, учитывать психологические особенности ее членов	УК-3.1. 3-1.Знает общие формы организации деятельности коллектива; УК-3.1. 3-2.Знает психологию межличностных отношений в группах разного возраста. УК-3.1. У-1. Умеет создавать в коллективе психологически безопасную доброжелательную среду; УК-3.1. У-1. Умеет ставить цели в условиях командной работы.
	ОПК-5	Способен организовывать взаимодействие с клиентами и партнерами в процессе решения задач управления жизненным циклом информационных систем и информационно-коммуникационных технологий	ОПК-5.1	Организует взаимодействие с клиентами и партнерами при решении задач профессиональной деятельности	ОПК -5.1. 3-1. Знает общие формы организации деятельности коллектива, психологии межличностных отношений, психологических механизмов, функционирующих в процессе взаимодействия между людьми. ОПК -5.1. У-1. Умеет осуществлять анализ различных социальных ситуаций на основе научного социально-психологического знания;

					ОПК -5.1. У-2. Умеет эффективно взаимодействовать с людьми в процессе профессиональной деятельности.
	УК ОС-6	Способен выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни.	УК ОС-6.3.	Обосновывает траекторию личностного и профессионального роста, основываясь на методах самоменеджмента и самоорганизации (под поставленную задачу).	УК-6.3. 3-1. Знает общую характеристику процессов сбора, передачи, обработки и накопления информации. УК-6.3. 3-2. Знает психологические механизмы, функционирующие в процессе общения, особенности влияния социальной среды на формирование личности. УК-6.3. 3-3. Знает психологические основы самоменеджмента и самоорганизации. УК-6.3. У-1. Умеет осуществлять анализ влияния различных социальных воздействий на формирование личности, использовать практические методы развития личности. УК-6.3. У-2. Умеет формулировать и реализовывать цели личностного и профессионального развития.

2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетных единицы 72 академических часа, 54 астрономических часа.

Объем академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем 30 ак. часов из них лекционных занятий 14 ак. часов, 16 ак. часов практических занятий

На самостоятельную работу отведено 42 ак. часа.

Б1.О.19 «Практическая психология» в соответствии с учебным планом изучается на 4 курсе в седьмом семестре.

Формой промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом является зачёт в 7 семестре.

Дисциплина реализуется частично с применением дистанционных образовательных технологий (далее – ДОТ).

Доступ к системе дистанционных образовательных технологий осуществляется каждым обучающимся самостоятельно с любого устройства на портале:

<https://lms.ranepa.ru/>. Пароль и логин к личному кабинету/профилю предоставляется студенту в деканате.

3. Содержание и структура дисциплины

3.1. Структура дисциплины

Очная форма обучения

№ п/п	Наименование тем и (или) разделов	Всего часов	Объем дисциплины, ак.час											Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации	
			Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий								Самостоятельная работа				
			Период теоретического обучения				Период промежуточной аттестации (сессия)								
			Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа		ИК	КСР	КЭ	Кат.тэк	Конт.л.б	СРкр	СРэк		СР
			Л	ВЛ	ЛР	ПЗ									
Тема 1	Практическая психология как прикладная отрасль психологии.	9	2			2								5	УО
Тема 2	Общение как предмет социально-психологического исследования.	9	2			2								5	УО/К
Тема 3	Понятие и сущность конфликта.	9	2			2								5	К/УО/Т

Тема 4	Процесс и функции межличностного и делового общения.	9	2			2						5	УО/РИ/Д
Тема 5	Методы управления конфликтами.	9	2			2						5	К/Д
Тема 6	Переговоры как одна из форм деловой коммуникации.	9	1			2						4	УО/К/Д
Тема 7	Стратегии и тактики ведения переговоров.	9	1			2						4	УО/К/Д
Тема 8	Посредничество в переговорном процессе.	9	2			2						5	УО/К/Д/Т
	Промежуточная аттестация								4				
Всего		72	14			16			4			38	Зачёт

Используемые сокращения:

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

ВЛ – видео лекции.

ЛР – лабораторные работы.

ПЗ – практические занятия (за исключением лабораторных работ).

ИК – индивидуальные консультации.

КСР – контроль самостоятельной работы

КЭ – консультации перед экзаменом

Каттэк – контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий

Контроль - контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий для заочной формы обучения

СРкр – самостоятельная работа на подготовку курсовой работы/ курсового проекта.

СРэк – самостоятельная работа на подготовку к экзамену.

СР – самостоятельная работа в семестре на подготовку к учебным занятиям.

Устный опрос (УО)

Кейсы (К)
Тесты (Т)
Ролевые игры (РИ)
Доклады (Д).

3.2. Содержание дисциплины

Тема 1. Практическая психология как прикладная отрасль психологии. УК ОС-3.1., ОПК-5.1., УК ОС-6.3.

Психология как особая отрасль науки. Исторические причины изменения предмета изучения в психологии. Современная психология, ее место среди других наук. Современная трактовка объекта и предмета изучения в психологии. Современное представление о психике.

История развития психологических знаний (учения Демокрита, Аристотеля, Сократа, Платона, Декарта, Локка). Экспериментальная психологическая лаборатория Вундта. Бихевиоризм. Становление отечественной психологии. Развитие психологии в России.

Фундаментальные и прикладные отрасли психологии. Становление и формирование основных отраслей психологии. Психоанализ (З. Фрейд); Аналитическая психология (К. Юнг); Индивидуальная психология (А. Адлер); Неофрейдизм (Э. Фромм, К. Хорни); Бихевиоризм (Б. Скиннер); Гештальтпсихология (К. Левин); Гуманистическая психология (А. Маслоу, В. Франкл).

Практическая психология как прикладная отрасль отечественной психологии.

Теоретические и экспериментальные подходы к исследованию личности. Направленность и мотивы деятельности личности. Ответственность личности.

Тема 2. Общение как предмет социально-психологического исследования. УК ОС-3.1., ОПК-5.1., УК ОС-6.3.

Историческая ретроспектива подходов к определению общения как психологического явления и процесса. Единство общения и деятельности. Общение и коммуникация. Общение и отражение. Структура общения. Роль общения в психическом развитии человека в фило- и онтогенезе. Общение людей в XXI веке. Синдром дискоммуникации.

Виды общения. Средства общения (вербальные, невербальные). Общая характеристика вербальных и невербальных средств общения.

Соотношение понятий общение и коммуникация. Речь – важнейшее коммуникативное средство общения. Использование невербальных систем в коммуникации /подход НЛП/.

Тема 3. Понятие и сущность конфликта. УК ОС-3.1., ОПК-5.1., УК ОС-6.3.

Понятие «конфликт». Подходы к определению понятия «конфликт». Конфликт и конфликтная ситуация. Сущность конфликта. Структура конфликта: объект конфликта; стороны конфликта; образ конфликтной ситуации; внешняя и внутренняя позиции сторон, мотивы конфликта, психологические составляющие конфликтного взаимодействия. Возникновение конфликта и его механизмы. Динамика конфликта (предконфликтная ситуация, инцидент, эскалация, кульминация, завершение). Фазы конфликта (начальная фаза, фаза подъема, пик, фаза спада). Подходы к классификации функций конфликта.

Причины возникновения конфликтов. Определение ситуации как конфликтной. Оппоненты конфликтного взаимодействия, предмет и объект конфликта, инцидент, типы конфликтных ситуаций и инцидентов, функции конфликта. Модели развития конфликтов. Особенности выбора стратегии реагирования в зависимости от причины конфликта.

Тема 4. Процесс и функции межличностного и делового общения. УК ОС-3.1., ОПК-5.1., УК ОС-6.3.

Общение как процесс субъект-субъектной деятельности: модель сознания субъекта коммуникации, структура субъективного опыта. Социальные, социально-психологические и всеобщие функции общения как формы человеческой деятельности (по Г.М. Андреевой, В.Н. Панферову, Б.Ф. Ломову). Основные направления исследования социальной перцепции. Генезис социальной перцепции.

Подходы к проблеме интеракций в современной психологии. Ролевое общение. Виды ролей. Ролевой «веер» личности. Методы развития ролевого репертуара личности.

Транзакционный анализ общения и взаимодействия. Эго-состояния /Родитель-Ребенок-Взрослый/. Влияние ролевых позиций на общение.

Стадии общения (по Б.Ф. Ломову, В.Н. Панферову).

Тема 5. Методы управления конфликтами. УК ОС-3.1., ОПК-5.1., УК ОС-6.3.

Становление практики управления конфликтами (переход от изучения конфликтов к их разрешению; начало практической работы с конфликтами; современная позиция). Основные понятия управления конфликтами (основные термины и понятия; «профилактика» конфликтности; конструктивное и деструктивное развитие конфликтов). Способы работы с конфликтами (способы урегулирования конфликтов; «силовые» методы разрешения конфликтов; переговоры).

Психоаналитическая работа с конфликтами. Поведенческая технология работы с конфликтом. Работа с конфликтами в гуманистической психологии. Психологическое консультирование в разрешении конфликта.

Обучение навыкам эффективного поведения в конфликтах и их конструктивному разрешению.

Технологии саморегуляции в конфликтных ситуациях. Телесно ориентированные методы саморегуляции.

Тема 6. Переговоры как одна из форм деловой коммуникации. УК ОС-3.1., ОПК-5.1., УК ОС-6.3.

Историческая ретроспектива формирования технологического подхода к решению проблемных ситуаций и исследований переговорного процесса (взгляды Ф.Каллере, Феличе, В. Мастенбрука, Р.Фишера, У.Юри, М.М. Лебедевой, А.А.Мурашева, О.Эрнста, Е.А.Климова, Н.И.Козлова). Психологическая феноменология переговоров. Модели переговорного процесса (личностный, технологический и процессуальный подходы).

Методы исследования переговорного процесса.

Структура и основные понятия переговорного процесса: взаимозависимость, позиции, интересы, предложения, силовой баланс, соглашения, легитимность.

Функции переговоров (информационная, регулятивная, контролирующая, координирующая, коммуникативная).

Классификации переговоров по особенностям взаимодействия и содержанию деятельности на переговорах; по поведенческим потерям и эмоциональному реагированию; по способам оперирования межличностными отношениями; по соотношению власти и силы на переговорах.

Тема 7. Стратегии и тактики ведения переговоров. УК ОС-3.1., ОПК-5.1., УК ОС-6.3.

Основные переговорные стратегии: ультимативная, конкурентная, партнерская, имитационная, обструкционная, смешанная, неопределенная. Типология стилей ведения переговоров У.Мастернбрука: этический, аналитико-агрессивный, общительный, гибко-агрессивный.

Тактики ведения переговоров. Три подхода к переговорам: жесткий, мягкий и принципиальный. Принципиальные переговоры, базовые положения принципиальных переговоров.

Деятельностная модель переговоров У.Мастенбрука. Пять видов деятельности в переговорном процессе: достижение должных результатов; оказание воздействия на силовой баланс; создание конструктивной обстановки; применение гибкой тактики. Дилеммы переговорного процесса: уступчивость – неподатливость; покорность-доминирование; дружелюбие-враждебность; развертывание-уклонение. Манипуляции в переговорах. Особенности ведения международных переговоров.

Тема 8. Посредничество в переговорном процессе УК ОС-3.1., ОПК-5.1., УК ОС-6.3.

Введение в понятие посредничество (медиация). Задачи и функции медиатора в переговорах. Формы участия третьей стороны в переговорах: третейский суд, согласительная процедура, челночная дипломатия, посредничество, неформальное содействие, экспертная оценка проблемы, подготовка к переговорам. Принципы медиации. Факторы риска и техники безопасности медиатора.

Медиация как переговоры: вступительная процедура, презентация сторон, совместная дискуссия, кокусы, формирование повестки переговоров, выработка предложений, подготовка соглашения, выход из медиации. Учет медиатором особенностей сторон переговорного процесса: мотивированности, стилей и стратегий ведения переговоров. Тактики работы с сопротивлением сторон переговоров.

4. Типы оценочных материалов, показатели и критерии оценивания

1.1. Оценочные материалы по дисциплине Б1.О.20 «Практическая психология» входят в состав оценочных материалов по образовательной программе. Совокупность оценочных материалов по всем дисциплинам (модулям) образовательной программы составляет фонд оценочных средств (далее – ФОС). ФОС используется при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся с целью оценивания достижения обучающимися планируемых результатов обучения.

4.2. ФОС разработан как комплекс проверочных заданий различного типа и уровня сложности, включает критерии и шкалы оценивания, а также «ключи» правильных ответов. ФОС формируется как отдельный документ и хранится в электронном виде, доступ к ФОС предоставлен ограниченному кругу лиц.

4.3. Для самостоятельной работы обучающихся при подготовке к текущему контролю успеваемости и промежуточной аттестации в рабочих программах дисциплин размещены типовые проверочные задания, которые можно условно разделить на задания закрытого, комбинированного и открытого типов.

Задания закрытого типа — это тестовые задания, в которых каждый вопрос сопровождается готовыми вариантами ответов, из которых необходимо выбрать один или несколько правильных.

Задания комбинированного типа – это тестовые задания, в которых каждый вопрос сопровождается готовыми вариантами ответов, из которых необходимо выбрать один или несколько правильных и обосновать свой выбор.

Задания открытого типа — это задания, в которых на каждый вопрос должен быть предложен развернутый обоснованный ответ.

В зависимости от типа задания рекомендованы определенная последовательность выполнения и система оценивания выполнения заданий.

4.4. Типы заданий, сценарии выполнения, критерии оценивания

ТИП ЗАДАНИЯ	ИНСТРУКЦИЯ	СЦЕНАРИИ ВЫПОЛНЕНИЯ	КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ
Задание закрытого типа с выбором одного правильного ответа из нескольких предложенных	Прочитайте текст, выберите правильный ответ	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные вариант-ты ответа. 3. Выбрать один верный ответ. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа (например, 3 или В).	Ответ считается верным, если правильно указана цифра или буква
Задание закрытого типа на установление соответствия	Прочитайте текст и установите соответствие	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов. 2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 – вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 – утверждения, свойства объектов и т.д. 3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов. 4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4).	Ответ считается верным, если правильно указаны цифры или буквы
Задание закрытого типа с выбором нескольких	Прочитайте текст, выберите правильные ответы	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов.	Ответ считается верным, если правильно установлены все соответствия (позиции из

правильных ответов из нескольких вариантов предложенных		2. Внимательно прочитать предложенные вариант-ты ответа. 3. Выбрать несколько правильных ответов. 4. Записать только номера (или буквы) выбранного варианта ответа (например, 1 4 или А Г).	одного столбца верно сопоставлены с позициями другого)
Задание закрытого типа на установление последовательности	Прочитайте текст и установите последовательность	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Построить верную последовательность из предложенных элементов. 4. Записать буквы/цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа в нужной последовательности (например, БВА или 135).	Ответ считается верным, если правильно указана вся последовательность цифр
Задание комбинированного типа с выбором одного правильного ответа из предложенных и обоснованием выбора	Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один верный ответ. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа.	Ответ считается верным, если правильно указана цифра или буква и приведены корректные аргументы, используемые при выборе ответа

		5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа (например, 4 текст обоснования).	
Задание открытого типа с развернутым ответом	Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ	1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса. 2. Продумать логику и полноту ответа. 3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки. 4. В случае расчетной задачи, записать решение и ответ	Ответ считается верным: 1. Отсутствие фактических ошибок. 2. Раскрытие объема используемых понятий (полнота ответа). 3. Обоснованность ответа (наличие аргументов). 4. Логическая последовательность излагаемого материала.

4.5. Общая шкала оценивания результатов текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся с применением БРС

Итоговая балльная оценка	Традиционная система	Бинарная система	ECTS	
			Для традиционной системы	Для бинарной системы
95-100	Отлично	Зачтено	A	P/ Passed
85-94			B	P/ Passed
75-84	Хорошо		C	P/ Passed
65-74			D	P/ Passed
55-64	Удовлетворительно		E	P/ Passed
0-54	Неудовлетворительно	Не зачтено	F	F/Failed

Соотношение баллов за текущий контроль успеваемости и промежуточную аттестацию, а также повторную промежуточную аттестацию:

Максимальная сумма баллов за текущий контроль успеваемости	Максимальная сумма баллов за промежуточную аттестацию	Максимальная итоговая балльная оценка	Максимальная сумма баллов за повторную промежуточную аттестацию
60 баллов	40 баллов	100 баллов	100 баллов

5. Формы аттестации, типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся, критерии и шкалы оценивания по контрольным точкам

5.1. В ходе реализации дисциплины используются следующие формы текущего контроля успеваемости обучающихся (в том числе, задания к контрольным точкам):

Устный опрос, тестирование, доклад, кейсы, ролевые игры.

Тема 1. Практическая психология как прикладная отрасль психологии.

Вопросы устного опроса

1. В чем состоит ключевая разница между фундаментальной и прикладной отраслями психологии? Назовите примеры каждой из них.
2. Опишите основной вклад в развитие психологии одного из следующих направлений (по выбору студента): психоанализа, бихевиоризма или гуманистической психологии.
3. Какова роль практической психологии в профессиональной деятельности специалиста в области международных отношений?

Тема 2. Общение как предмет социально-психологического исследования.

Вопросы устного опроса

1. Как соотносятся понятия «общение» и «коммуникация»? Приведите пример, иллюстрирующий, что общение — более широкое понятие, чем коммуникация.
2. Назовите не менее трёх основных функций общения как особой формы человеческой деятельности и раскройте суть одной из них (на выбор).
3. Что понимается под «синдромом дискоммуникации» в современном обществе, и какие факторы, на ваш взгляд, к нему приводят?

Примеры кейсовых заданий.

Кейс 1. «Потерянный рейс»

Ситуация: Международный студент Али из Сирии впервые летит в Россию. В крупном хабе он потерялся, не может найти гейт на свой стыковочный рейс. Он обращается за помощью к пожилой женщине-сотруднице аэропорта, но его английский очень слабый, а русский он не знает. Он говорит громко, активно жестикулирует, пытаясь объяснить проблему. Женщина, не понимая его, раздражённо отмахивается и указывает на общую схему аэропорта, не глядя на него.

Задание:

1. Проанализируйте ситуацию с точки зрения структуры общения. Какие стороны общения (коммуникативная, перцептивная, интерактивная) оказались нарушены?
2. Определите, какие барьеры (языковые, культурные, социально-психологические) возникли в этой ситуации.
3. Предложите конкретные поведенческие шаги, которые мог бы предпринять Али, чтобы преодолеть эти барьеры и добиться помощи.

Кейс 2. «Слепое интервью»

Ситуация: Катя готовится к важному онлайн-собеседованию на стажировку в международную компанию. Интервьюер предупредил, что видео будет выключено по техническим причинам, общение пройдет только по аудиосвязи. Катя, привыкшая опираться на язык тела и мимику собеседника, чувствует сильную тревогу и неуверенность.

Задание:

1. Какой канал общения и какие невербальные средства оказались полностью «вырезаны» из процесса? Как это влияет на полноту коммуникации?
2. Какие **вербальные** средства и техники общения Кате необходимо задействовать максимально, чтобы компенсировать отсутствие визуального контакта и передать свою уверенность и компетентность?
3. Предложите два-три конкретных совета для Кати по подготовке к такому «слепому» интервью.

Тема 3. Понятие и сущность конфликта.

Вопросы устного опроса

1. Назовите и раскройте содержание основных структурных элементов конфликта (объект, субъекты, их позиции и интересы).
2. Опишите динамику (стадии) развития развернувшегося межличностного

- конфликта от момента возникновения противоречия до его разрешения.
3. Какие функции (позитивные и негативные) может выполнять конфликт в группе или организации? Приведите пример конструктивной функции.

Примеры кейсовых заданий.

Кейс 1. «Опоздание с последствиями»

Ситуация: В отделе Маркетинга сложилась традиция: планерка начинается в 10:00, но первые 10 минут все неформально общаются, так как руководитель, Анна Петровна, обычно задерживается. Новый сотрудник, Максим, всегда приходит ровно к 10:00. Сегодня Анна Петровна начала встречу в 10:03. Максим встал и громко заметил: «Если собрание назначено на 10, то, по-моему, логично начинать вовремя. Я свой график планирую». В аудитории повисла неловкая тишина.

Задание:

1. Определите объект, предмет и основных субъектов (оппонентов) данного конфликта.
2. Какую фазу развития конфликта описывает ситуация? Обоснуйте свой ответ.
3. Проанализируйте действия Максима с точки зрения выбора стратегии поведения в конфликте (по К. Томасу). Какую стратегию он использовал? Была ли она эффективна в данной ситуации? Почему?

Кейс 2. «Раздел бюджета»

Ситуация: В университетском научном проекте участвуют две исследовательские группы. Руководитель проекта сообщил, что на дорогостоящее оборудование выделена только одна сумма. Группа «А» (опытные теоретики) доказывает, что оборудование нужно им для завершения фундаментальной части, без которой всё дальнейшее бессмысленно. Группа «Б» (молодые практики) настаивает, что именно они смогут быстро получить публикуемые результаты и «отбить» вложения, показав эффективность проекта спонсорам. Дискуссия переходит в личные упрёки и обвинения в непрофессионализме.

Задание:

1. Назовите основные типы конфликтов (по субъектам, по направленности), к которым можно отнести данную ситуацию.
2. Определите истинные **интересы** каждой из групп, выходящие за рамки их публичных **позиций** («нам нужно оборудование»).
3. Предложите возможный путь перевода этого **деструктивного** конфликта в **конструктивное** русло на основе анализа интересов.

Примеры тестовых заданий.

1. Как называется начальная стадия конфликта, характеризующаяся наличием объективных предпосылок для противоборства, но отсутствием открытых конфликтных действий?
 - а) Инцидент.
 - б) Эскалация.
 - в) Конфликтная ситуация.
 - г) Разрешение конфликта.
2. Какие из перечисленных элементов входят в структуру конфликта согласно классическим представлениям? (Выберите все верные варианты)
 - а) Объект конфликта (материальная или духовная ценность).
 - б) Субъекты конфликта (оппоненты).
 - в) Инцидент (формальный повод, переводящий противоречия в открытое

противоборство).

- г) Погодные условия.
- д) Случайные свидетели.

Тема 4. Процесс и функции межличностного и делового общения.

Вопросы устного опроса

1. Опишите трёхчленную структуру общения (по Г.М. Андреевой) и дайте краткую характеристику каждой из сторон.
2. В чем суть концепции ролевого общения? Что подразумевается под понятием «ролевой веер» личности, и как его расширение влияет на эффективность коммуникации?
3. Раскройте содержание модели эго-состояний («Родитель», «Взрослый», «Ребенок») в транзактном анализе Э. Берна. Какой из типов транзакций (дополнительные, перекрестные, скрытые) ведет к конфликту?

Примерные темы докладов.

1. Общение как процесс субъект-субъектной деятельности: модель сознания субъекта коммуникации, структура субъективного опыта.
2. Социальные, социально-психологические и всеобщие функции общения как формы человеческой деятельности (по Г.М. Андреевой, В.Н. Панферову, Б.Ф. Ломову).
3. Основные направления исследования социальной перцепции. Генезис социальной перцепции.
4. Подходы к проблеме интеракций в современной психологии. Ролевое общение. Виды ролей. Ролевой «веер» личности. Методы развития ролевого репертуара личности.
5. Транзакционный анализ общения и взаимодействия. Эго-состояния /Родитель-Ребенок-Взрослый/ Влияние ролевых позиций на общение.
6. Стадии общения (по Б.Ф. Ломову, В.Н. Панферову).

Ролевая игра.

Ролевая игра «Дискуссия»

Дискуссия. Целью этой игры является развитие различных навыков, то есть эта игра-дискуссия научит участников определять стили поведения людей, а также какой именно стиль общения нужно использовать для успешного и эффективного сотрудничества, принятия решений.

Количество участников может быть не более 20-ти человек.

Время также ограничено, вам хватит 50 минут.

Ход игры: из всей группы выбирается пять участников, те, кто не задействованы в игре, садятся в круг, а участники садятся в центр этого круга.

Участники игры получают заранее подготовленные карточки, на которых написана инструкция. Показывать карточки нельзя, так как остальные должны будут угадать какую роль, указанную на карточке, исполняет участник.

Роли в этой игре соответствуют распространенным стилям поведения:

1. Организатор. Его целью является выявление позиций всех участников. Он спрашивает мнение каждого, задает уточняющие вопросы, активно участвует в дискуссии, подводит промежуточные и окончательные выводы, высказывает свое мнение последним.

2. Спорщик. Спорит по поводу и без, пытается опровергнуть любое высказывание.
 3. Оригинал. Высказывает неожиданные, немного бессмысленные, понятные ему одному предложения и суждения, в разговоре участвует не очень активно, высказывается не более пяти раз.
 4. Заводила. Очень эмоционален и позитивен в своих высказываниях. Говорит много, старается склонить всех к своей точке зрения. Не слушает окружающих, если те не согласны с его мнением.
 5. Соглашатель. Не спорит, со всеми во всем соглашается. Целью этого стиля поведения является не поиск эффективного решения, а бесконфликтное общение.
- Существует множество вариантов тем для обсуждения в игре-дискуссии, например:
- причины популярности бороды среди мужчин
 - способы эффективной борьбы за трезвость населения

Тема 5. Методы управления конфликтами.

Примерные темы докладов.

1. Становление практики управления конфликтами (переход от изучения конфликтов к их разрешению; начало практической работы с конфликтами; современная позиция).
2. Основные понятия управления конфликтами (основные термины и понятия; «профилактика» конфликтности; конструктивное и деструктивное развитие конфликтов).
3. Способы работы с конфликтами (способы урегулирования конфликтов; «силовые» методы разрешения конфликтов; переговоры).
4. Психоаналитическая работа с конфликтами.
5. Поведенческая технология работы с конфликтом.
6. Работа с конфликтами в гуманистической психологии.
7. Психологическое консультирование в разрешении конфликта.
8. Обучение навыкам эффективного поведения в конфликтах и их конструктивному разрешению.

Примеры кейсовых заданий.

Кейс 1. «Метод "Я-высказываний"»

Ситуация: В творческом отделе рекламного агентства молодой копирайтер Катя постоянно сдает тексты в последний момент, из-за чего верстальщик Антон вынужден задерживаться после работы. Антон злится и обычно говорит Кате: «Ты опять все сорвала! Из-за тебя я сижу до ночи! Ты безответственная!». Катя замыкается или огрызается в ответ, но поведение не меняется. Конфликт тлеет, отравляя атмосферу в отделе.

Задание (фокус на методике):

1. Проанализируйте фразу Антона. Почему она является деструктивной и не ведет к решению проблемы?
2. Переформулируйте сообщение Антона в формат **конструктивного «Я-высказывания»**, используя классическую схему: **Факт + Чувство + Объяснение (последствие) + Просьба/предложение**.
3. Предположите, как могла бы измениться реакция Кати на такое переформулированное сообщение и почему.

Кейс 2. «Техника эмоциональной саморегуляции»

Ситуация: Менеджер по продажам Дмитрий готовится к сложным переговорам с ключевым, но очень грубым и требовательным клиентом. На прошлой встрече клиент

позволил себе оскорбительные высказывания. Дмитрий заранее чувствует напряжение, злость и страх «потерять лицо». Он понимает, что если не возьмет эмоции под контроль, переговоры обречены на провал.

Задание (фокус на саморегуляции):

1. Определите, какие методы работы с конфликтами (из поведенческого или телесно-ориентированного подхода) могут быть наиболее актуальны для Дмитрия **до** начала встречи.
2. Предложите **два конкретных упражнения или техники** (например, дыхательные, ментальные), которые Дмитрий может применить за 10-15 минут до входа в переговорную комнату, чтобы снизить эмоциональный накал.
3. Какую внутреннюю установку (мысленную фразу, принцип) мог бы использовать Дмитрий **во время** провокации со стороны клиента, чтобы сохранить профессиональную позицию «Взрослого» (по Э.Берну)?

Тема 6. Переговоры как одна из форм деловой коммуникации.

Вопросы устного опроса

1. В чем заключается ключевое отличие переговоров от других форм деловой коммуникации (например, от совещания, отчета или приказа)? Назовите и охарактеризуйте главные признаки переговорного процесса.
2. Опишите основные **структурные элементы** (компоненты) переговорного процесса. Что включает в себя понятие «силовой баланс» и как он влияет на динамику переговоров?
3. Назовите основные **функции**, которые выполняют переговоры в профессиональной деятельности. Приведите пример ситуации, где доминирующей является не коммуникативная, а, например, регулятивная или координирующая функция.

Примерные темы докладов.

1. Историческая ретроспектива формирования технологического подхода к решению проблемных ситуаций и исследований переговорного процесса (взгляды Ф.Каллере, Феличе, В. Мاستенбрука, Р.ФишераУ.Юри, М.М. Лебедевой, А.А.Мурашева, О.Эрнста, Е.А.Климова, Н.И.Козлова). Психологическая феноменология переговоров.
2. Модели переговорного процесса (личностный, технологический и процессуальный подходы).
3. Методы исследования переговорного процесса.
4. Структура и основные понятия переговорного процесса: взаимозависимость, позиции, интересы, предложения, силовой баланс, соглашения, легитимность.
5. Функции переговоров (информационная, регулятивная, контролирующая, координирующая, коммуникативная).
6. Классификации переговоров по особенностям взаимодействия и содержанию деятельности на переговорах; по поведенческим потерям и эмоциональному реагированию; по способам оперирования межличностными отношениями; по соотношению власти и силы на переговорах.

Примеры кейсовых заданий.

Кейс 1. «Позиционный торг»

Ситуация: Вы — менеджер компании «СтройГрад» и ведете переговоры о поставке партии цемента с поставщиком «ЦементПлюс». Ваша первоначальная позиция: цена не выше 1500 руб. за тонну. Позиция поставщика: цена 1800 руб. за тонну, ниже не обсуждается. Вы приводите доводы о большом объеме заказа и долгосрочном сотрудничестве. Поставщик говорит о росте себестоимости. После часа споров вы скидываете цену до 1650, поставщик — до 1700. Переговоры зашли в тупик.

Задание:

1. Какой классический стиль/подход к переговорам демонстрируют обе стороны? Назовите его ключевые черты.
2. Определите, что в данном диалоге является **позициями**, а что, предположительно, могут быть **скрытыми интересами** каждой из сторон.
3. Сформулируйте **один вопрос от лица менеджера «СтройГрад»**, который мог бы перевести дискуссию с торговли позициями на обсуждение интересов. Вопрос должен начинаться с «Почему для вас важно...?» или «Какие ваши главные задачи при этой поставке?».

Кейс 2. «Структура и баланс»

Ситуация: Небольшой стартап «ИТ-Новация» разработал уникальное программное обеспечение (ПО). Крупная корпорация «ТехноГигант» хочет его купить для внедрения в своих филиалах. У стартапа — инновационный продукт, но нет денег, бренда и каналов сбыта. У корпорации — огромные ресурсы, рынок сбыта и административный ресурс, но нет такой технологии. Команда стартапа боится, что их «раздавят» или обманут в условиях сделки. Руководство корпорации считает стартап «мальчиками», не понимающими реальной стоимости их продукта.

Задание:

1. Проанализируйте **силовой баланс** сторон на этих переговорах. Какие виды «силы» (ресурсная, экспертная, законная и т.д.) есть у каждой из сторон?
2. Объясните, почему в данной ситуации классический «жесткий» подход со стороны корпорации может быть неэффективен в долгосрочной перспективе.
3. Предложите, как команде стартапа можно **легитимизировать** свою позицию и усилить свою переговорную силу перед встречей с «ТехноГигантом». Что они должны подготовить?

Тема 7. Стратегии и тактики ведения переговоров.

Вопросы устного опроса

1. Назовите и кратко охарактеризуйте три базовые переговорные стратегии, выделяемые по критерию отношения к цели и взаимоотношениям с партнером (например, по Мاستенбруку).
2. В чем заключается суть принципиальных переговоров (по Р. Фишеру и У. Юри)? Назовите хотя бы два ключевых отличия этого подхода от «жесткого» и «мягкого» стиля.
3. Опишите деятельностьную модель переговоров У. Мاستенбрука. Какие из четырех видов деятельности (например, достижение результатов, управление отношениями и др.) являются приоритетными для конкурентной стратегии?

Примерные темы докладов.

1. Основные переговорные стратегии: ультимативная, конкурентная, партнерская, имитационная, обструкционная, смешанная, неопределенная.
2. Типология стилей ведения переговоров У.Мастернбрука: этический, аналитико-агрессивный, общительный, гибко-агрессивный.
3. Тактики ведения переговоров. Три подхода к переговорам: жесткий, мягкий и принципиальный.
4. Принципиальные переговоры, базовые положения принципиальных переговоров.
5. Деятельностная модель переговоров У.Мастенбрука. Пять видов деятельности в переговорном процессе: достижение должных результатов; оказание воздействия на силовой баланс; создание конструктивной обстановки; применение гибкой тактики.
6. Дилеммы переговорного процесса: уступчивость – неподатливость; покорность-доминирование; дружелюбие-враждебность; развертывание-уклонение.
7. Манипуляции в переговорах.

Примеры кейсовых заданий.

Кейс 1. «Слияние отделов»

Ситуация: Руководство компании решило объединить два похожих отдела — «Маркетинг» и «PR» — в одно подразделение «Коммуникации». Начальники отделов, Анна и Борис, должны договориться, кто станет главой нового отдела, как будет распределен бюджет и какие функции перейдут от одного подразделения к другому. Оба хотят занять руководящую позицию. Анна начинает диалог так: «Давай обсудим, как нам лучше выстроить работу, чтобы повысить эффективность. Я думаю, ключевое — это...». Борис парирует: «Эффективность будет, если все отчеты и бюджет будут под моим контролем. Вот мой план реструктуризации».

Задание:

1. Определите, к каким **стратегиям** (жесткий/мягкий/принципиальный или конкурентная/партнерская) тяготеют стили Анны и Бориса?
2. Какие виды **деятельности из модели Мастенбрука** (достижение результатов, создание конструктивной атмосферы и т.д.) игнорирует Борис, фокусируясь только на одном?
3. Предложите, как Анне можно использовать **тактику задавания вопросов** о взаимных интересах, чтобы вывести Бориса из позиционного торга. Сформулируйте 2 таких вопроса.

Кейс 2. «Закупка софта»

Ситуация: IT-директор компании ведет переговоры с разработчиком дорогостоящего корпоративного ПО. Разработчик использует тактику «игры в наперстки»: называет высокую цену, затем делает небольшую «специальную» скидку, потом предлагает «бесплатно» устаревший модуль, стоимость которого уже заложена в цену, создавая иллюзию выгоды. Он активно давит на срочность: «Акция действует только до конца недели».

Задание:

1. Как называется данная **манипулятивная тактика** и в рамках какой общей переговорной стратегии она обычно применяется?
2. Какой базовый принцип **принципиальных переговоров** («разделяйте людей и проблему», «сосредоточьтесь на интересах» и т.д.) нарушает разработчик, применяя давление со сроками?
3. Какой **контртактикой** может воспользоваться IT-директор, чтобы нейтрализовать давление и вернуть переговоры в конструктивное русло? (Назовите и кратко опишите одну).

Тема 8. Посредничество в переговорном процессе

Вопросы устного опроса

1. Дайте определение медиации (посредничества) как формы участия третьей стороны. В чем ее ключевое отличие от таких форм, как третейский суд или арбитраж?
2. Назовите и раскройте смысл основополагающих принципов медиации, на которых строится работа нейтрального посредника.
3. Каковы основные функции и задачи медиатора в процессе переговоров между конфликтующими сторонами?

Примерные темы докладов.

1. Введение в понятие посредничество (медиация). Задачи и функции медиатора в переговорах.
2. Формы участия третьей стороны в переговорах: третейский суд, согласительная процедура, челночная дипломатия, посредничество, неформальное содействие, экспертная оценка проблемы, подготовка к переговорам.
3. Принципы медиации. Факторы риска и техники безопасности медиатора.
4. Медиация как переговоры: вступительная процедура, презентация сторон, совместная дискуссия, кокусы, формирование повестки переговоров, выработка предложений, подготовка соглашения, выход из медиации.
5. Учет медиатором особенностей сторон переговорного процесса: мотивированности, стилей и стратегий ведения переговоров.
6. Тактики работы с сопротивлением сторон переговоров.

Примеры кейсовых заданий.

Кейс 1. «Семейный бизнес»

Ситуация: После смерти основателя семейной мебельной фабрики между его двумя взрослыми детьми, Алексеем и Ольгой, возник острый конфликт по поводу управления. Алексей, работавший в производстве, хочет вложить прибыль в новые станки. Ольга, отвечавшая за продажи, настаивает на открытии фирменного салона в центре города. Споры переросли в ссоры, решения не принимаются, бизнес простаивает. Брат и сестра согласились на медиацию.

Задание:

1. Почему в этом конфликте обращение в суд (третейское разбирательство) может быть менее эффективным, чем **медиация**?
2. На первом совместном заседании медиатор просит каждую сторону изложить свою позицию. Какой вопрос должен задать медиатор **сразу после этого**, чтобы начать перевод разговора с позиций на интересы?
3. Какие **принципы медиации** (например, добровольность, нейтральность) будут для сторон наиболее важны в этой ситуации и почему?

Кейс 2. «Конфликт арендаторов»

Ситуация: Медиатор приглашен для урегулирования конфликта между тремя компаниями, арендующими офисы на одном этаже бизнес-центра. Спор идет из-за использования и уборки мест общего пользования (кухня, холл, санузел). Каждая сторона обвиняет других в неряшливости. На первой совместной встрече представитель компании «А» агрессивно обвиняет компанию «Б», представитель «Б» отмалчивается и смотрит в телефон, представитель «В» пытается всех помирить общими фразами.

Задание:

1. Какой **фактор риска** для медиатора очевиден в этой ситуации на первой

- встрече? Как медиатору следует поступить, чтобы обеспечить **технику безопасности** процесса?
2. Предположите, какую **форму сопротивления** демонстрирует представитель компании «Б» (молчание, уход в телефон)? С какой целью он это может делать?
 3. Какую **тактику работы с сопротивлением** может применить медиатор по отношению к представителю «Б», чтобы вовлечь его в диалог, не оказывая давления?

Примеры тестовых заданий.

1. На каком этапе классического процесса медиации медиатор проводит индивидуальные встречи с каждой из сторон, чтобы обсудить их скрытые опасения, укрепить доверие и проработать возможные варианты решений?
 - а) На этапе вступительного слова и установления правил.
 - б) На этапе сбора информации и определения повестки переговоров.
 - в) На этапе кокусов (caucuses).
 - г) На этапе выработки и оформления итогового соглашения.
2. В отличие от третейского суда, ключевой отличительной чертой классической медиации является:
 - а) Обязательность решений для исполнения сторонами.
 - б) Активная роль третьей стороны в вынесении окончательного решения по спору.
 - в) Добровольность и полная ответственность сторон за принятие итогового соглашения.
 - г) Проведение процесса в строгом соответствии с нормами гражданского процессуального права.

5.2. Типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся (вне контрольных точек):

Представлены в п.6.2.

5.3. Один или несколько тематических блоков дисциплины завершаются контрольной точкой (далее – КТ). Текущий контроль успеваемости по дисциплине предусматривает не менее 2 (двух) и не более 10 (десяти) КТ в течение периода освоения дисциплины.

Максимальное количество баллов за любой тип работ в рамках КТ составляет 100 (сто) баллов.

Распределение весовых коэффициентов по КТ в рамках текущего контроля успеваемости по дисциплине и формулы расчета:

Наименование контрольной точки	Максимальное количество баллов за работу в рамках КТ, которое может набрать студент	Коэффициент веса контрольной точки	Результат контрольной точки, участвующий в формировании итоговой балльной оценки по дисциплине (отражается в журнале БРС в СДО)

КТ 1	100	0,07	7
КТ 2	100	0,19	19
КТ 3	100	0,15	15
КТ 4	100	0,19	19
Итого:	x	0,6	60

Формула расчета результата контрольной точки:

Результат контрольной точки = Количество баллов за работу в рамках КТ X Коэффициент веса контрольной точки.

5.4. Формы текущего контроля успеваемости обучающихся в рамках КТ и типовые оценочные материалы:

КТ – 1.

Тема 1, Тема 2

Устный опрос

Кейс

КТ – 2.

Тема 3, Тема 4

Устный опрос

Кейс

Тестирование

Доклад

Ролевая игра

КТ – 3.

Тема 5, Тема 6

Устный опрос

Кейс

Доклад

КТ – 4.

Тема 7, Тема 8

Устный опрос

Кейс

Доклад

Тестирование

Для каждой формы текущего контроля успеваемости обучающихся в рамках КТ определены критерии оценивания результатов выполнения задания.

1. Критерии оценивания устного опроса:

Критерии оценки	Диапазон баллов	Описание критерия
<i>Содержание и раскрытие темы</i>	<i>0-20</i>	<i>Детальное, последовательное описание всех этапов с конкретными примерами</i>
<i>Грамотность изложения</i>	<i>0-20</i>	<i>Соблюдены все правила грамматики, орфографии и пунктуации</i>
<i>Стилистика</i>	<i>0-20</i>	<i>Единый стиль изложения, точные формулировки, уместное использование терминов, лаконичность</i>
<i>Логика изложения</i>	<i>0-20</i>	<i>Чёткая последовательность изложения,</i>

		<i>логические связи между частями текста, аргументы подтверждают выводы</i>
<i>Оригинальность</i>	<i>0-20</i>	<i>Уникальный подход к теме, нестандартные решения, инновационные идеи, собственная позиция автора</i>
Итого максимально:	100	

2. Критерии оценивания доклада:

Критерии оценки	Диапазон баллов	Описание критерия
Содержание и раскрытие темы	0-20	Детальное, последовательное описание всех этапов с конкретными примерами
Грамотность изложения	0-20	Соблюдены все правила грамматики, орфографии и пунктуации
Стилистика	0-20	Единый стиль изложения, точные формулировки, уместное использование терминов, лаконичность
Логика изложения	0-20	Чёткая последовательность изложения, логические связи между частями текста, аргументы подтверждают выводы
Оригинальность	0-20	Уникальный подход к теме, нестандартные решения, инновационные идеи, собственная позиция автора
Итого максимально:	100	

3. Критерии оценивания тестирования:

Критерии оценки	Диапазон баллов	Описание критерия
<i>Количество правильных ответов</i>	<i>0</i>	<i>Количество правильных ответов менее 55%</i>
	<i>25</i>	<i>Количество правильных ответов от 55% до 64%</i>
	<i>50</i>	<i>Количество правильных ответов от 65% до 74%</i>
	<i>75</i>	<i>Количество правильных ответов от 75% до 84%</i>
	<i>100</i>	<i>Количество правильных ответов от 85% до 100%</i>
Итого максимально:	100	

4. Критерии оценивания кейсовых заданий:

Диапазон баллов	Описание критерия
85-100	Обучающимся задание выполнено без ошибок и в полном объеме.
65-84	Обучающимся в целом задание выполнено, имеются отдельные неточности или недостаточно полные ответы, не содержащие ошибок.
55-64	Обучающимся допущены отдельные ошибки при выполнении задания
0-54	У обучающегося отсутствуют ответы на большинство вопросов задачи, задание не выполнено или выполнено не верно.

4. Критерии оценивания Ролевой игры

Критерии оценки	Диапазон баллов	Описание критерия
Командная работа	41-70	Эффективное сотрудничество, взаимопомощь, синергия усилий всей команды
	21-40	Среднее взаимодействие, возможные конфликты и недопонимания
	0-20	Неслаженная работа, частые конфликты, дезорганизация
Принятие решений	26-30	Быстрое, точное и взвешенное принятие эффективных решений
	1-25	Медленное принятие решений, невысокая эффективность принятых мер
	0	Затрудненное принятие решений, неэффективные шаги
Итого максимально:	100	

5.5. Описание дополнительных материалов и оборудования, необходимых для выполнения проверочных заданий (*при необходимости*).

Не используется.

6. Формы промежуточной аттестации, критерии и шкала оценивания, типовые оценочные материалы по дисциплине

6.1. Промежуточная аттестация проводится в форме зачета.

Проводится в форме устного ответа на теоретические вопросы и решения практической задачи.

6.2. Типовые оценочные материалы промежуточной аттестации.

Тематика вопросов к зачету:

Теоретический блок вопросов:

1. Психология как особая отрасль науки.
2. Практическая психология как прикладная отрасль отечественной психологии.
3. Теоретические и экспериментальные подходы к исследованию личности.
4. Направленность и мотивы деятельности личности.
5. Ответственность личности.
6. Проблема общения в психологических исследованиях. Определение общения как психологического явления и процесса.
7. Соотношение понятий: общение и деятельность; общение и коммуникация; общение и отражение.
8. Структура общения: компоненты общения, подходы к классификации видов общения.
9. Вербальные средства общения. Речь как основное средство передачи информации в процессе коммуникации.

10. Невербальные средства общения и их роль в процессе взаимодействия людей друг с другом.
11. Функции общения как особой формы человеческой деятельности.
12. Влияние ролевых позиций на общение. Теория Э.Берна, анализ трансакций в общении.
13. Стадии общения, их психологическая характеристика.
14. Социально-психологическая технология ведения диалога. Приемы аргументации.
15. Место психологии конфликта в системе психологического знания.
16. Основные подходы в изучении конфликта.
17. Технологии управления собственным поведением в конфликте.
18. Стратегии поведения в конфликте.
19. Управление конфликтом. Регулирование конфликтов.
20. Методы управления конфликтами.
21. Психологическая саморегуляция состояний. Основные классы методов и техник.
22. Определение общения как психологического явления и процесса. Соотношение понятий «общение» и «переговоры».
23. Определение основных понятий «переговорного процесса» и его компонентов.
24. Классификации переговорного процесса. Типы переговоров.
25. Виды, функции и стадии переговорного процесса.

Практические задания:

1. Продемонстрируйте психологическое содержание основных переговорных стратегий (уклонение, борьба, приспособление, компромисс).
2. Продемонстрируйте основные принципы конструктивных (направленных на сотрудничество) переговоров.
3. Продемонстрируйте основные индивидуальные стили ведения переговоров.
4. Динамическая модель переговорного процесса. Дилеммы в реализации основных видов деятельности.
5. Продемонстрируйте техники эмоционального выравнивания агрессивного и эмоционально заряженного партнера по переговорам.
6. Задачи и функции медиатора в переговорах. Формы посредничества в переговорах.
7. Принципы медиации. Факторы риска и техники безопасности медиатора.
8. Продемонстрируйте психологические особенности медиации на различных этапах переговорного процесса.
9. Продемонстрируйте манипулятивные техники, используемые в переговорном процессе. Преимущества и недостатки их применения.
10. Медиация в конфликтных ситуациях. Продемонстрируйте манипулятивные техники, используемые в переговорном процессе (преимущества и недостатки их применения). Учет особенностей сторон переговоров в процессе медиации.

Типовые проверочные задания для самоподготовки обучающегося к промежуточной аттестации

ТИП ЗАДАНИЯ	СЦЕНАРИИ ВЫПОЛНЕНИЯ	ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ	
Задание закрытого типа с выбором одного правильного ответа из нескольких вариантов предложенных	1.Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один верный ответ. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа (например, 3 или В).	1. Как называется стратегия поведения в конфликте, при которой человек старается не обострять ситуацию, уходит от обсуждения спорных вопросов и может даже физически покинуть «поле конфликта»? а) Приспособление. б) Компромисс. в) Сотрудничество. г) Избегание (уклонение).	
		2. В каком из перечисленных ниже случаев наиболее уместно и эффективно применение процедуры медиации (посредничества) с участием нейтрального третьего лица? а) Для принудительного исполнения судебного решения о взыскании долга. б) Для разрешения глубокого межличностного конфликта между сотрудниками одного отдела, где важны сохранение рабочих отношений и поиск взаимоприемлемого решения. в) Для расследования уголовного преступления и установления виновного. г) Для немедленного увольнения сотрудника за грубое нарушение трудовой дисциплины.	
Задание закрытого типа на установление соответствия	1.Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов. 2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 – вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 – утверждения, свойства объектов и т.д. 3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2,	1. Установите соответствие между сторонами общения (по Г.М. Андреевой) и их ключевой характеристикой.	
		1. Коммуникативная	А) Организация взаимодействия и совместной деятельности между людьми.
		2. Интерактивная	Б) Обмен информацией, мыслями, идеями между участниками общения.
		3. Перцептивная	В) Восприятие, понимание и оценка людьми друг друга.
		2. Установите соответствие между стратегией поведения в конфликте (по К. Томасу) и её кратким описанием.	
		1. Соперничество (конкуренция)	А) Стремление найти решение, полностью удовлетворяющее интересы обеих сторон.
		2. Приспособление	Б) Стремление настоять на своём, добиться

	сформировать пары элементов. 4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4)	<table><tr><td></td><td>победы в конфликте любой ценой.</td></tr><tr><td>3. Компромисс</td><td>В) Отказ от отстаивания своих интересов при полном принятии интересов другой стороны.</td></tr><tr><td>4. Сотрудничество</td><td>Г) Поиск решения через взаимные уступки, когда каждая сторона немного теряет, но и что-то получает.</td></tr></table>		победы в конфликте любой ценой.	3. Компромисс	В) Отказ от отстаивания своих интересов при полном принятии интересов другой стороны.	4. Сотрудничество	Г) Поиск решения через взаимные уступки, когда каждая сторона немного теряет, но и что-то получает.						
	победы в конфликте любой ценой.													
3. Компромисс	В) Отказ от отстаивания своих интересов при полном принятии интересов другой стороны.													
4. Сотрудничество	Г) Поиск решения через взаимные уступки, когда каждая сторона немного теряет, но и что-то получает.													
Задание закрытого типа с выбором нескольких правильных ответов из нескольких вариантов предложенных	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать несколько правильных ответов. 4. Записать только номера (или буквы) выбранного варианта ответа (например, 1 4 или А Г).	1. Какие из перечисленных средств относятся к невербальным средствам общения? (Выберите все верные варианты) а) Тембр и громкость голоса (просодика). б) Текст электронного письма. в) Жесты и позы (кинесика). г) Графики и диаграммы в презентации. д) Расстояние между собеседниками (проксемика). е) Содержание публичного выступления. 2. Какие из перечисленных ниже утверждений характеризуют конструктивные (позитивные) функции конфликта в группе или организации? (Выберите все верные варианты) а) Конфликт приводит к разрыву социальных связей и разрушению коллектива. б) Конфликт способствует разрядке напряженности, «выпусканию пара». в) Конфликт стимулирует развитие, появление новых идей и изменений. г) Конфликт всегда ведет к материальным потерям и ухудшению качества работы. д) Конфликт помогает более четко осознать и сформулировать интересы каждой из сторон. е) Конфликт усиливает групповое мышление и подавляет инакомыслие.												
Задание закрытого типа на установление последовательности	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Построить верную последовательность из	<table><tr><td colspan="2">1. Расположите стадии развития полномасштабного конфликта в правильной хронологической последовательности, начиная с самой ранней.</td></tr><tr><td>Разрешение или затухание.</td><td>1</td></tr><tr><td>Открытое противостояние (эскалация).</td><td>2</td></tr><tr><td>Конфликтная ситуация (накопление противоречий).</td><td>3</td></tr><tr><td>Инцидент (первое открытое столкновение).</td><td>4</td></tr><tr><td>Кульминация (пик конфликта).</td><td>5</td></tr></table> 2. Расположите основные этапы классического процесса медиации в правильной логической последовательности.	1. Расположите стадии развития полномасштабного конфликта в правильной хронологической последовательности, начиная с самой ранней.		Разрешение или затухание.	1	Открытое противостояние (эскалация).	2	Конфликтная ситуация (накопление противоречий).	3	Инцидент (первое открытое столкновение).	4	Кульминация (пик конфликта).	5
1. Расположите стадии развития полномасштабного конфликта в правильной хронологической последовательности, начиная с самой ранней.														
Разрешение или затухание.	1													
Открытое противостояние (эскалация).	2													
Конфликтная ситуация (накопление противоречий).	3													
Инцидент (первое открытое столкновение).	4													
Кульминация (пик конфликта).	5													

	предложенных элементов. 4. Записать буквы/цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа в нужной последовательности (например, БВА или 135).	<table><tr><td>Формирование повестки и обсуждение вариантов решений.</td><td>1</td></tr><tr><td>Вступительное слово медиатора, установление правил.</td><td>2</td></tr><tr><td>Подготовка и подписание медиативного соглашения.</td><td>3</td></tr><tr><td>Индивидуальные встречи (кокусы) для углубленного обсуждения интересов.</td><td>4</td></tr><tr><td>Представление сторон и изложение ими своих позиций.</td><td>5</td></tr></table>	Формирование повестки и обсуждение вариантов решений.	1	Вступительное слово медиатора, установление правил.	2	Подготовка и подписание медиативного соглашения.	3	Индивидуальные встречи (кокусы) для углубленного обсуждения интересов.	4	Представление сторон и изложение ими своих позиций.	5
Формирование повестки и обсуждение вариантов решений.	1											
Вступительное слово медиатора, установление правил.	2											
Подготовка и подписание медиативного соглашения.	3											
Индивидуальные встречи (кокусы) для углубленного обсуждения интересов.	4											
Представление сторон и изложение ими своих позиций.	5											
Задание комбинированного типа с выбором одного правильного ответа из предложенных и обоснованием выбора	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один верный ответ. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа. 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа (например, 4 текст обоснования).	1. В ситуации делового общения ваш коллега, повышая голос, говорит вам: «Вы опять всё сделали не так, как я просил! Из-за вас сорвались сроки!». Какой из предложенных вариантов вашего ответа будет наиболее конструктивным с точки зрения управления потенциальным конфликтом и сохранения профессиональных отношений? Обоснуйте свой выбор, используя знания о конструктивной коммуникации и методах работы с конфликтами. а) «Да, я виноват. Извините, больше такого не повторится». б) «Вы сами дали нечеткие инструкции. Не переводите стрелки». в) «Я понимаю, что срыв сроков — это серьезная проблема (Факт). Мне неприятно слышать такие обвинения (Чувство). Давайте вместе разберем, на каком этапе возникло недопонимание, чтобы в будущем работать слаженнее (Предложение)». г) Промолчать и как можно быстрее закончить разговор.										
		2. Два соучредителя стартапа в остром конфликте из-за стратегии развития. Оба эмоциональны, не слышат друг друга, но бизнес страдает. Они обратились к вам за советом. Какой вариант действий вы порекомендуете как наиболее перспективный для сохранения бизнеса и отношений? Обоснуйте свой выбор, учитывая специфику конфликта между партнерами и задачи сохранения деловых отношений. а) Каждому собрать доказательства своей правоты и обратиться в суд, чтобы судья решил, чья стратегия верна. б) Назначить одного из них единоличным руководителем, а второму предложить выйти из										

		бизнеса, выкупив его долю по минимальной цене. в) Обратиться к профессиональному медиатору, который поможет им в конфиденциальной обстановке самим выработать приемлемое для обоих решение. г) Взять паузу на месяц, не обсуждать проблему, в надежде, что всё «само рассосется».
Задание открытого типа с развернутым ответом	1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса. 2. Продумать логику и полноту ответа. 3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки. 4. В случае расчетной задачи, записать решение и ответ	1. Невербальная коммуникация: язык тела, проксемика, паралингвистика. Роль невербалики в построении доверия и выявлении лжи.
		2. Стратегии поведения в конфликте (модель К. Томаса – К. Килманна): анализ и выбор эффективной стратегии в зависимости от ситуации.

6.3. Критерии и шкала оценивания на основе БРС.

Критерии и балльная шкала определяются преподавателем

КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ	РЕЗУЛЬТАТ В БАЛЛАХ
<i>Дан полный, в логической последовательности развернутый ответ на поставленный вопрос, где он продемонстрировал знания предмета в полном объеме учебной программы, достаточно глубоко осмысливает дисциплину, самостоятельно, и исчерпывающе отвечает на дополнительные вопросы, приводит собственные примеры по проблематике поставленного вопроса, решил предложенные практические задания без ошибок</i>	40
<i>Дан развернутый ответ на поставленный вопрос, где студент демонстрирует знания, приобретенные на лекционных и семинарских занятиях, а также полученные посредством изучения обязательных учебных материалов по курсу, дает аргументированные ответы, приводит примеры, в ответе присутствует свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается неточность в ответе. Решил предложенные практические задания с небольшими неточностями.</i>	30-39
<i>Дан ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой дисциплины, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы, знанием основных вопросов теории, слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры, недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа и решении практических заданий.</i>	20-29
<i>Дан ответ, который содержит ряд серьезных неточностей, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы, незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов, неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Выводы поверхностны. Решение практических заданий не выполнено, т.е. студент не способен ответить на вопросы даже при дополнительных наводящих вопросах преподавателя.</i>	0-19

6.4. Описание дополнительных материалов и оборудования, необходимых для выполнения проверочных заданий (при необходимости).

Не используются.

7. Методические материалы по освоению дисциплины

Данная рабочая программа предназначена для оказания помощи студентам при освоении учебной дисциплины «Этнопсихология». Содержание данной дисциплины включает изложение теоретических и прикладных аспектов этнической психологии, поэтому материал курса изложен таким образом, чтобы вопросы теории воспринимались в единстве с практической деятельностью.

Учебный план подготовки студентов по специальности «Психология» предполагает сочетание аудиторных занятий (лекций, семинаров) с самостоятельным изучением студентами учебной дисциплины. Время, отведенное учебным планом на лекционные занятия, не позволяет в полной мере раскрыть все содержание курса, предусмотренное образовательной программой. Самостоятельная работа является необходимой составляющей процесса освоения программы курса. Существенную помощь в самостоятельном изучении учебного курса студентам могут оказать образовательная программа дисциплины, содержащая перечень тем учебного курса и их реферативное описание, а также список учебной и специальной научной литературы.

Самостоятельное изучение дисциплины рекомендуется начать с освоения основных понятий дисциплины. В реализации этой задачи может помочь представленный в данной программе словарь основных терминов, используемых в этнической психологии.

В целях успешного освоения учебного курса студентам необходимо периодически после изучения каждой темы осуществлять самоконтроль, используя имеющиеся в программе контрольные вопросы и тестовые задания.

Для общей проверки и оценки уровня усвоения студентами системы знаний по дисциплине учебным планом курса предусмотрена промежуточная аттестация (зачет).

При подготовке к зачету с оценкой наряду с конспектами лекций и рекомендуемой литературой целесообразно использовать образовательную программу дисциплины, так как программа содержит основные разделы, темы и проблемы дисциплины. Программа курса обладает внутренней структурой, части ее логически связаны друг с другом. Использование программы в процессе подготовки к зачету с оценкой поможет студентам структурировать и систематизировать осваиваемый материал.

8. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет

8.1. Основная литература

1. Макеев, В. А. Психология профессиональной деятельности : учебное пособие для вузов / В. А. Макеев. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург : Лань, 2025. — 280 с. — ISBN 978-5-507-50724-5. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — <https://e.lanbook.com/book/459938>
2. Макеев, В. А. Психология профессиональной деятельности : учебное пособие для СПО / В. А. Макеев. — Санкт-Петербург : Лань, 2024. — 280 с. — ISBN 978-5-507-50324-7. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL:

<https://e.lanbook.com/book/447263> (дата обращения: 24.07.2026). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

3. Белова, Е. В. Психология управленческой деятельности : учебное пособие / Е. В. Белова. — Санкт-Петербург : СПбГУТ им. М.А. Бонч-Бруевича, 2020. — 158 с. — ISBN 978-5-89160-202-1. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/180301> (дата обращения: 24.07.2026). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

8.2. Дополнительная литература

1. Зеленков М. Ю. Конфликтология: учебник [для вузов по направлению подготовки "Упр. персоналом" (квалификация "бакалавр")] / М. Ю. Зеленков. - М.: Дашков и К, 2013. - 323 с.
2. Пахальян В.Э. Практическая психология. Введение [Электронный ресурс]/В.Э. Пахальян. - Саратов:Вузовское образование, 2015. 198 с. Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/29297>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю. - Загл. с экрана
3. Цветков, В.Л. Психология конфликта. От теории к практике [Электронный ресурс] : учеб. пособие / В.Л. Цветков .— М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2015 .— 184 с. — ISBN 978-5-238-02360-1 .— Режим доступа: <https://rucont.ru/efd/358736>

8.3. Нормативные правовые документы и иная правовая информация

При изучении дисциплины нормативно-правовые документы не используются.

8.4 Интернет-ресурсы

Обучающимся обеспечен доступ к материалам курса в СДО Академии <http://lms.ranepa.ru>, а также через сайт научной библиотеки <https://sziu-lib.ranepa.ru/> к следующим подписным электронным ресурсам:

Русскоязычные ресурсы.

Электронно-библиотечные системы (ЭБС):

1. Электронная библиотечная система iBooks.ru. Учебники и учебные пособия для университетов России. <https://ibooks.ru/>
2. Электронная библиотечная система «Лань». Коллекции книг ведущих издательств учебной и научной литературы, а также издания российских вузов по основным отраслям знаний. <https://e.lanbook.com>
3. Электронная библиотечная система «IPR Smart» - более 10 000 учебников, учебных пособий, монографий и научных изданий по всем отраслям знаний. <https://iprbooks.ru>
4. Электронная библиотечная система «Znaniyum» - полные тексты учебников по юриспруденции, экономике, естественным и общественным наукам. Ядро фонда – литература холдинга ИНФРА-М. <https://znaniyum.com>
5. Электронная библиотечная система «Book.ru» - полные тексты учебников по юриспруденции, психологии, педагогике, экономике, информационным технологиям, естественным и общественным наукам. <https://www.book.ru>

Периодические издания:

- Научно-практические статьи Электронной библиотеки «Grebennikon» Издательского дома «Библиотека Гребенникова»
- Статьи из периодических изданий по общественным и гуманитарным наукам компании «Ивис»
- Научная электронная библиотека eLibrary.ru - Ккупнейшая база данных российской периодики с наукометрическими инструментами и базой для анализа научной деятельности (РИНЦ).

Аноглызычные ресурсы.

- *EBSCO eBook Collection* – коллекция включает в себя 68 изданий, приобретенных «в вечное пользование», а также более 2000 книг, получаемых институтом по национальной подписке РЦНИ. Коллекция охватывает широкий спектр тем по различным областям знаний, таким как социально-гуманитарные науки, маркетинг, финансы, управление и предпринимательство и др.;
- *Sage eBook Collections* - это более 4 700 монографий и справочников по различным областям знаний: бизнес, психология, криминология и уголовное право, образование, СМИ и коммуникация, политика и международные отношения, социология и др. Содержит полные тексты. Глубина архива: 1984-2021 гг.
- *Springer Link* - полнотекстовые политематические базы академических журналов. Представлено более 70 000 электронных книг Springer, включая монографии, справочники и труды конференций.
- *Wiley* - доступны выпуски 1500 академических журналов разных профилей, изданных Wiley Periodicals в 2015–2019 гг.
- *OECD iLibrary* – библиотека Организации экономического сотрудничества и развития, содержащая статистические данные, рабочие документы, отчеты. Доступны материалы до 2022 года.

9. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

1. Мультимедийные (цифровые) инструменты и образовательные ресурсы, обучающие программы по предмету, пакеты программного обеспечения общего назначения (текстовые редакторы, графические редакторы).
2. Система тестирования качества знаний обучающихся.

№	Наименование
1	Специализированная мебель и оргсредства: аудитории и компьютерные классы, оборудованные посадочными местами
2	Технические средства обучения: персональные компьютеры; компьютерные проекторы; звуковые динамики; программные средства, обеспечивающие просмотр видеофайлов