

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Астраханский государственный университет имени В. Н. Татищева»
(Астраханский государственный университет им. В. Н. Татищева)

СОГЛАСОВАНО
Руководитель ОПОП



Н.Г. Брюхова
«04» апреля 2024 г.

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой психологии



Б.В. Кайгородов
«04» апреля 2024 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Психология общения

Составитель	Кузнецова Ю.В., канд. психол. наук, доцент, доцент кафедры психологии
Согласовано с работодателями:	Байбекова Г.П., доцент кафедры Гуманитарные науки и психология Астраханского государственного технического университета, к.псих.н., корпоративный бизнес-тренер Сбер Единого распределительного контактного центра;
Направление подготовки	Русанова О.А., психолог I категории отряда охраны, к.псих.н., Филиала ПАО «Газпром» «Южное межрегиональное охраны ПАО «Газпром» в г. Краснодар
Направленность (профиль) ОПОП	37.03.01 Психология
Квалификация (степень)	Психологическое консультирование бакалавр
Форма обучения	очная, очно-заочная
Год приёма	2024
Курс	2 (по очной форме) / 2 (по очно-заочной форме)
Семестр	4 (по очной форме) / 4 (по очно-заочной форме)

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Целями освоения дисциплины. «Психология общения» формирование у студентов теоретических представлений о психологической специфике общения; овладение основными навыками применения психологических знаний, средств и приемов в работе с людьми.

1.2. Задачи освоения дисциплины: изучение психологии общения, социальной психологии личности, освоение навыков эффективного взаимодействия, анализа и управления разнообразными ситуациями общения; раскрытие основ проведения психологической диагностики субъекта общения; изучение специальных психологических средств и приемов изменения психического состояния, поведения субъекта общения, техник влияния.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

2.1. Учебная дисциплина «Психология общения» относится к обязательной части дисциплин и осваивается в 4 семестре.

2.2. Для изучения данной учебной дисциплины необходимы следующие знания, умения, навыки, формируемые предшествующими учебными дисциплинами: «Общая психология»; «Профессиональная этика психолога».

Знать: основные психологические феномены и закономерности общения и воздействия;

Уметь: выявлять методы и средства эффективного взаимодействия людей; изучать психологические феномены и закономерности социального влияния; ориентировать в массиве эмпирически и экспериментально установленных социально-психологических феноменов и фактов.

Владеть: методами и средствами эффективного взаимодействия людей; изучения психологические феноменов и закономерностей социального влияния; ориентирования в массиве эмпирически и экспериментально установленных социально-психологических феноменов и фактов.

2.3. Последующие учебные дисциплины, для которых необходимы знания, умения, навыки, формируемые данной учебной дисциплиной: «Социальная психология», «Психология самопрезентации».

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Процесс освоения дисциплины направлен на формирование элементов следующих компетенции в соответствии с ФГОС ВО и ОПОП ВО по данному направлению подготовки / специальности:

а) универсальные компетенции (УК) **УК – 5.** Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально историческом, этическом и философском контекстах.

Таблица 1. Декомпозиция результатов обучения

Код компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
		Знать (1)	Уметь (2)	Владеть (3)
УК-5	УК – 5.1. Понимание межкультурного разнообразия в контексте психологии общения	Основные теории межкультурного общения, влияние социально-исторических факторов на взаимодействие людей из разных культур.	Распознавать культурные особенности в коммуникации, анализировать влияние культурных различий на психологию общения.	Навыками эффективного общения с людьми разных культур, адаптировать стиль общения в зависимости от культурных контекстов.
	УК – 5.2. Оценка влияния	Основные этические и	Учитывать этические и	Умением вести этическое и

этических и философских аспектов коммуникацию	и на	философские принципы, которые влияют на психологию общения между культурами.	философские аспекты при анализе межкультурной коммуникации.	философски обоснованное общение межкультурных контекстах.	В
---	------	--	---	---	---

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость дисциплины в соответствии с учебным планом составляет 4 зачетные единицы (144 часа).

Трудоемкость отдельных видов учебной работы студентов очной и очно-заочной форм обучения приведена в таблице 2.1.

Таблица 2.1. Трудоемкость отдельных видов учебной работы по формам обучения

Вид учебной и внеучебной работы	Для очной формы обучения	Для очно-заочной формы обучения
Объем дисциплины в зачетных единицах	4	4
Объем дисциплины в академических часах	144	144
Контактная работа обучающихся с преподавателем (всего), в том числе (час.):	73	73
- занятия лекционного типа, в том числе: - практическая подготовка (если предусмотрена)	36	36
- занятия семинарского типа (семинары, практические, лабораторные), в том числе: - практическая подготовка (если предусмотрена)	36	36
- консультация (предэкзаменационная)	1	1
- промежуточная аттестация по дисциплине		
Самостоятельная работа обучающихся (час.)	71	71
Форма промежуточной аттестации обучающегося (зачет/экзамен), семестр (ы)	Экзамен – 4 семестр	Экзамен – 4 семестр

Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий и самостоятельной работы, для каждой формы обучения представлено в таблице 2.2.

Таблица 2.2. Структура и содержание дисциплины для очной формы обучения

Раздел, тема дисциплины	Контактная работа, час.						КР / КП	СР, час	Итого часов	Форма текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации [по семестрам]
	Л		ПЗ		ЛР					
	Л	в т.ч. ПП	ПЗ	в т.ч. ПП	ЛР	в т.ч. ПП				
Семестр 4.										
Тема 1. Понятие общения и коммуникация в психологии.	4		4					7	15	собеседование, контрольная

Раздел, тема дисциплины	Контактная работа, час.							СР, час	Итого часов	Форма текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации [по семестрам]
	Л		ПЗ		ЛР		КР / КП			
	Л	в т.ч. ПП	ПЗ	в т.ч. ПП	ЛР	в т.ч. ПП				
										я работа, индивидуальное творческое задание
Тема 2. Понятия влияния и воздействия	4		4					8	16	дискуссия, составление опорной схемы по вопросу, решение задач
Тема 3. Средства приемы, методы и технологии психологического воздействия и общения	4		4					8	16	собеседование, контрольная работа, групповое творческое задание
Тема 4. Факторы, обуславливающие эффективность общения.	4		4					8	16	собеседование, контрольная работа, индивидуальное творческое задание
Тема 5. Межличностные отношения и общение	4		4					8	16	собеседование, контрольная работа, индивидуальное творческое задание
Тема 6. Техники и приемы общения.	4		4					8	16	дискуссия, составление опорной схемы по вопросу, решение задач
Тема 7.	4		4					8	16	собеседова

Раздел, тема дисциплины	Контактная работа, час.							СР, час	Итого часов	Форма текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации [по семестрам]
	Л		ПЗ		ЛР		КР / КП			
	Л	в т.ч. ПП	ПЗ	в т.ч. ПП	ЛР	в т.ч. ПП				
Психологические приемы влияния на партнера и группу.										ние, контрольная работа, групповое творческое задание
Тема 8. Развитие коммуникативных способностей.	4		4					8	16	собеседование, контрольная работа, индивидуальное творческое задание
Тема 9. Конфликты и конфликтные ситуации.	4		4					8	16	дискуссия, составление опорной схемы по вопросу, решение задач
Консультации									1	
Контроль промежуточной аттестации										Экзамен
ИТОГО за семестр:	36		36					71	144	
Итого за весь период	36		36					71	144	

для очно-заочной формы обучения

Раздел, тема дисциплины	Контактная работа, час.							СР, час	Итого часов	Форма текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации [по семестрам]
	Л		ПЗ		ЛР		КР / КП			
	Л	в т.ч. ПП	ПЗ	в т.ч. ПП	ЛР	в т.ч. ПП				
Семестр 4.										
Тема 1. Понятие общения и коммуникация в психологии.	4		4					7	15	собеседование, контрольная

Раздел, тема дисциплины	Контактная работа, час.							СР, час	Итого часов	Форма текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации [по семестрам]
	Л		ПЗ		ЛР		КР / КП			
	Л	в т.ч. ПП	ПЗ	в т.ч. ПП	ЛР	в т.ч. ПП				
										я работа, индивидуальное творческое задание
Тема 2. Понятия влияния и воздействия	4		4					8	16	дискуссия, составление опорной схемы по вопросу, решение задач
Тема 3. Средства приемы, методы и технологии психологического воздействия и общения	4		4					8	16	собеседование, контрольная работа, групповое творческое задание
Тема 4. Факторы, обуславливающие эффективность общения.	4		4					8	16	собеседование, контрольная работа, индивидуальное творческое задание
Тема 5. Межличностные отношения и общение	4		4					8	16	собеседование, контрольная работа, индивидуальное творческое задание
Тема 6. Техники и приемы общения.	4		4					8	16	дискуссия, составление опорной схемы по вопросу, решение задач
Тема 7.	4		4					8	16	собеседова

Раздел, тема дисциплины	Контактная работа, час.							СР, час	Итого часов	Форма текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации [по семестрам]	
	Л		ПЗ		ЛР		КР / КП				
	Л	в т.ч. ПП	ПЗ	в т.ч. ПП	ЛР	в т.ч. ПП					
Психологические приемы влияния на партнера и группу.										ние, контрольная работа, групповое творческое задание	
Тема 8. Развитие коммуникативных способностей.	4		4					8	16	собеседование, контрольная работа, индивидуальное творческое задание	
Тема 9. Конфликты и конфликтные ситуации.	4		4					8	16	дискуссия, составление опорной схемы по вопросу, решение задач	
Консультации									1		
Контроль промежуточной аттестации											Экзамен
ИТОГО за семестр:	36		36					71	144		
Итого за весь период	36		36					71	144		

Примечание: Л – лекция; ПЗ – практическое занятие, семинар; ЛР – лабораторная работа; ПП – практическая подготовка; КР / КП – курсовая работа / курсовой проект; СР – самостоятельная работа.

Таблица 3. Матрица соотнесения разделов, тем учебной дисциплины и формируемых в них компетенций

Разделы, темы дисциплины	Кол-во часов	Код компетенции	
		УК-5	общее количество компетенций
Тема 1. Понятие общения и коммуникация в психологии.	15	+	1
Тема 2. Понятия влияния и воздействия	16	+	1
Тема 3. Средства приемы, методы и технологии психологического воздействия и общения	16	+	1

Тема 4. Факторы, обуславливающие эффективность общения.	16	+	1
Тема 5. Межличностные отношения и общение	16	+	1
Тема 6. Техники и приемы общения.	16	+	1
Тема 7. Психологические приемы влияния на партнера и группу.	16	+	1
Тема 8. Развитие коммуникативных способностей.	16	+	1
Тема 9. Конфликты и конфликтные ситуации.	16	+	1
Консультации	1		
Контроль промежуточной аттестации			
Итого	144	1	1

Краткое содержание каждой темы дисциплины

Тема 1. Понятие общение и коммуникация в психологии

Понятие житейской и научной психологии. Научные концепции исследования общения и коммуникаций. Трудности взаимопонимания и бесконфликтного общения. Причины непродуктивного общения. Основные элементы коммуникации. Вербальная коммуникация. Невербальная коммуникация. Коммуникативные барьеры. Методы развития коммуникативных способностей

Тема 2. Понятия влияния и воздействия

Предмет, задачи, основные понятия психологии влияния. Виды психологического влияния в зависимости от уровня его организации. Виды психологического влияния в зависимости от коммуникативно-личностного потенциала субъекта влияния.

Тема 3. Средства приемы, методы и технологии психологического воздействия и общения

Теоретические и методологические основы психологического влияния. Методы эксплуатации основных потребностей человека: физиологических потребностей, потребностей в безопасности, принадлежности общности, в уважении, признании, самореализации и положительных эмоциях. Ритуалы, стандарты поведения, стереотипы.

Тема 4. Факторы, обуславливающие эффективность общения

Технологии манипуляции. Психологические средства достижения аттракции, способы понуждения к действию. Классические приемы манипулирования. Вербальные, невербальные, паралингвистические. Манипуляции на материале служебных и деловых отношениях, при переговорах и заключении сделок, приемы скрытого воздействия на потребителя, манипулирование массами.

Тема 5. Межличностные отношения и общение

Общение как специальный объект исследования, Общение и речь. Общение и деятельность. Общее в общении и различное. Содержание общения. Цель общения. Средства и функции общения. Формы общения.

Тема 6. Техники и приемы общения

Общие принципы построения, способы и приемы проведения различных форм делового общения. Деловые беседы: встречи, переговоры, совещания, «круглые столы», дискуссии, дебаты, прения и др. Формы деловых встреч. Планирование и подготовка к деловой встрече. Организация беседы. Организация деловых переговоров. Общение через средства массовой коммуникации. Психология установления взаимоотношений. Требования к началу деловой

встречи. Расположение собеседников в пространстве. Приемы установления психологического контакта в практике делового общения. Социальные роли. Технологии передачи информации. Обмен и каналы восприятия информации. Раппорт и подстройка в общении. Приемы управления вниманием. Техника постановки вопросов. Приемы и техники эффективного слушания. Приемы аргументации. Способы активизации мышления.

Тема 7. Психологические приемы влияния на партнера и группу

Понятия: средства, приемы, методы и технологии психологического воздействия. Их классификации, сущностные и содержательные характеристики. Влияние и убеждение в торговле, рекламе и политике. Информационные воздействия и средства массовой коммуникации

Тема 8. Развитие коммуникативных способностей

Научные подходы к рассмотрению сущности коммуникативной культуры личности; Коммуникация и общение: общее и различное; Исследование культуры и коммуникации, их взаимосвязь; Понятие «коммуникативная культура», ее функции и значение для индивида; Структура коммуникативной культуры личности.

Тема 9. Конфликты и конфликтные ситуации

Виды, структура, предпосылки возникновения конфликта. Стратегии поведения и способы разрешения конфликта. Анализ конфликтных ситуаций. Отработка навыков конструктивного диалога. Пути разрешения конфликтных ситуаций.

5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ПРЕПОДАВАНИЮ И ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Указания для преподавателей по организации и проведению учебных занятий по дисциплине

Основные формы занятий по данной дисциплине являются лекционные и практические (семинарские) занятия. Лекция представляет собой систематичное, последовательное устное изложение преподавателем определенного раздела учебной дисциплины. Слушание лекции предполагает активную мыслительную деятельность студентов, главная задача которых – понять сущность рассматриваемой темы, уловить логику рассуждений лектора; размышляя вместе с ним, оценить его аргументацию, составить собственное мнение об изучаемых проблемах и соотнести услышанное с тем, что уже изучено. При этом студент должен конспектировать (делать записи) изложенный в лекции материал. Ведение конспектов является творческим процессом и требует определенных умений и навыков. Целесообразно следовать некоторым практическим советам: формулировать мысли кратко и своими словами, записывая только самое существенное; учиться на слух отделять главное от второстепенного; оставлять в тетради поля, которые можно использовать в дальнейшем для уточняющих записей, комментариев, дополнений; постараться выработать свою собственную систему сокращений часто встречающихся слов (это дает возможность меньше писать, больше слушать и думать). Сразу после лекции полезно просмотреть записи и по свежим следам восстановить пропущенное и дописать в конспект.

Практическое (семинарское) занятие – это особая форма учебно-теоретических занятий, которая, как правило, служит дополнением к лекционному курсу. Его отличительной особенностью является активное участие самих студентов в объяснении вынесенных на рассмотрение проблем, вопросов. Преподаватель дает возможность студентам свободно высказаться по обсуждаемому вопросу и только помогает им правильно построить обсуждение. Студенты заблаговременно знакомятся с планом семинарского занятия и литературой, рекомендуемой для изучения данной темы, чтобы иметь возможность подготовиться к семинару.

При подготовке к занятию необходимо: проанализировать его тему, подумать о цели и

основных проблемах, вынесенных на обсуждение; внимательно прочитать конспект лекции по этой теме; изучить рекомендованную литературу, делая при этом конспект прочитанного или выписки, которые понадобятся при обсуждении на семинаре; постараться сформулировать свое мнение по каждому вопросу и аргументировано его обосновать. Практическое (семинарское) занятие помогает студентам глубоко овладеть предметом, способствует развитию умения самостоятельно работать с учебной литературой и документами, освоению студентами методов научной работы и приобретению навыков научной аргументации, научного мышления. Преподавателю же работа студентов на семинаре позволяет судить о том, насколько успешно они осваивают материал курса.

Семинарские занятия по дисциплине могут проводиться с применением принципов работы в командах, обучения равных равными, использования методов геймификации, визуализации, анализа текстов, подготовки групповых проектных заданий и др.

Самостоятельная работа студентов направлена на решение следующих задач:

- формировать логическое мышление, навыки создания научных работ гуманитарного направления, ведения научных дискуссий;
- развитие навыков работы с разноплановыми источниками;
- осуществление эффективного поиска информации;
- получение, обработка и сохранение источников информации;
- преобразование информации в знание.

Для решения указанных задач студентам предлагаются к прочтению и содержательному анализу тексты, включая научные работы, научно-популярные статьи, документы официального и личного происхождения. Результаты работы с текстами обсуждаются на семинарских занятиях. Студенты выполняют задания, самостоятельно обращаясь к учебной, справочной литературе. Проверка выполнения заданий осуществляется как на семинарских занятиях с помощью устных выступлений студентов и их коллективного обсуждения, так и с помощью письменной контрольной работы. Самостоятельная работа заключается в более глубоком и разностороннем изучении тем учебной программы по курсу дисциплины и рекомендованной литературы. Также возможны задания в виде поиска необходимой информации в Internet и других источниках. Самостоятельная работа студентов подразумевает в том числе и работу под руководством преподавателей (консультации), а также индивидуальную работу студентов в библиотеке.

Дополнительными формами самостоятельной работы являются групповые и индивидуальные задания. Они являются, как правило, продолжением аудиторных занятий и содействуют овладению практическими навыками по основным разделам дисциплины. Контроль выполненной работы осуществляется на очередном семинарском занятии в форме устного опроса, собеседования, тестирования, либо выполнения письменной контрольной работы и т.д.

Виды заданий для самостоятельной работы студентов: для овладения знаниями:

- чтение текста (учебника, дополнительной литературы);
 - составление плана текста;
 - конспектирование текста; выписки из текста; работа со словарями и справочниками;
- ознакомление с нормативными документами;
- учебно-исследовательская работа; использование
 - аудио- и видеозаписей, компьютерной техники
- в целях поиска дополнительной информации по заданной теме (работа с Интернет-ресурсами, энциклопедиями, дополнительной литературой) и др.;

для закрепления и систематизации знаний:

- работа с конспектом лекции (обработка текста);
- составление плана и тезисов ответа;
- составление таблиц для систематизации учебного материала;
- ответы на контрольные вопросы;
- аналитическая обработка текста (аннотирование, рецензирование, реферирование, контент-анализ и др.);
- подготовка сообщений к выступлению на семинаре, конференции;
- составление библиографии, тестирование и др. *для формирования умений:*
- решение вариативных задач и упражнений;

- выполнение индивидуальных и групповых творческих заданий. Творческие задания, как форма самостоятельной работы, представляют подготовку самостоятельного развернутого ответа по конкретной теме или вопросу. Задания преподаватель предлагает специально для каждой группы, с учетом профиля, по которому группа специализируется и потенциала группы. В ходе выполнения творческих заданий студенты работают индивидуально и в группах, что способствует развитию, как личной творческой инициативы, так и умению работать в команде. Таким образом, развитие и формирование компетенций в курсе будет способствовать эффективности профессиональной деятельности.

Критериями оценки результатов самостоятельной работы студента могут являться: уровень освоения студентом учебного материала; умение студента использовать теоретические знания при выполнении практических задач; обоснованность и четкость изложения ответа; оформление материала в соответствии с требованиями стандартов; сформированные умения и навыки в соответствии с целями и задачами изучения дисциплины.

Управление самостоятельной работой студента:

- предварительное указание перечня вопросов, которые предполагается отработать на очередной лекции и практическом занятии;
- согласование тем докладов;
- предоставление студентам методического обеспечения и проведение консультации по подготовке к практическому занятию (рекомендации по написанию докладов, решению задач, подготовке к тестированию; указание перечня основной и дополнительной литературы, электронных ресурсов и др.);
- контроль за работой студентов на практическом занятии.

5.2. Указания для обучающихся по освоению дисциплины

При освоении курса необходимо ознакомиться с рабочей программой и подобрать соответствующую литературу. Теоретический материал следует изучать последовательно в соответствии с рабочей программой. Также следует ориентироваться на конспекты лекций, излагающие кратко материал курса. Это позволит получить представления о предметном поле дисциплины, освоив соответствующую терминологию, выявить сущность основных понятий и закономерностей, определить основные подходы к решению поставленных задач.

Вопросы и задания для самостоятельной работы обучающихся, материалы, необходимые для подготовки к учебным занятиям (разделы книг, статьи и т. д.): указаны в списке обязательной и дополнительной литературы.

Самостоятельная работа обучающихся предполагает освоение информации и навыков, освещенных в следующих учебных пособиях и главы их них:

1. Андреева Г.М. Социальная психология: Учебник для высших учебных заведений. – М. : Аспект Пресс, 2017. – URL: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785756708271.Html> (ЭБС «Консультант студента»).
2. Бодалев А.А., Психология общения. Энциклопедический словарь. – М. :Когито-Центр, 2011. – 600 с. – URL :<http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785893533354.html> (ЭБС «Консультант студента»).

Таблица 4. Содержание самостоятельной работы обучающихся

для очной формы обучения

Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение	Кол-во часов	Форма работы
Тема 1. Понятие общения и коммуникация в психологии.	7	Творческое задание
Тема 2. Понятия влияния и воздействия	8	Работа с документами
Тема 3. Средства приемы, методы и технологии психологического воздействия и общения	8	Работа в тетради
Тема 4. Факторы, обуславливающие эффективность	8	Работа с кейсами

общения.		
Тема 5. Межличностные отношения и общение	8	Письменное задание
Тема 6. Техники и приемы общения.	8	Творческое задание
Тема 7. Психологические приемы влияния на партнера и группу.	8	Работа в тетради
Тема 8. Развитие коммуникативных способностей.	8	Работа с кейсами
Тема 9. Конфликты и конфликтные ситуации.	8	Работа с документами

для очно-заочной формы обучения

Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение	Кол-во часов	Форма работы
Тема 1. Понятие общения и коммуникация в психологии.	7	Творческое задание
Тема 2. Понятия влияния и воздействия	8	Работа с документами
Тема 3. Средства приемы, методы и технологии психологического воздействия и общения	8	Работа в тетради
Тема 4. Факторы, обуславливающие эффективность общения.	8	Работа с кейсами
Тема 5. Межличностные отношения и общение	8	Письменное задание
Тема 6. Техники и приемы общения.	8	Творческое задание
Тема 7. Психологические приемы влияния на партнера и группу.	8	Работа в тетради
Тема 8. Развитие коммуникативных способностей.	8	Работа с кейсами
Тема 9. Конфликты и конфликтные ситуации.	8	Работа с документами

5.3. Виды и формы письменных работ, предусмотренных при освоении дисциплины), выполняемые обучающимися самостоятельно

Основные требования к составлению доклада для семинарского занятия

Доклад состоит из трёх частей: введение, основная часть, выводы.

Введение – предварительное сообщение общего характера.

Основная часть доклада состоит из двух частей теоретической и практической. В теоретическом разделе отражаются основные научные положения по заявленной теме. В практической части дается анализ конкретных ситуаций по исследуемой проблематике.

Выводы доклада формируются на основе полученных теоретических знаний, а также студент предлагает свои предложения и рекомендации по заявленному вопросу семинарского занятия.

Доклад должен сопровождаться презентационным материалом. В презентационном докладе могут содержаться видеоматериалы, помимо основных текстовых положений темы. Допустимый объём слайдов 8-10. При подготовке всех форм семинарских занятий студенты должны использовать максимальный объём научной литературы. Помимо предложенного списка источников допускается и даже приветствуется самостоятельный подбор литературы студентом.

Особенности работы над рефератом

Подготовка реферата (доклада).

Цель задания – самостоятельное углублённое изучение отдельных тем курса, выработка навыков научного анализа психологической литературы.

Реферат представляет собой сокращённое отображение реферируемого произведения (15-20 стр. текста). Главным его достоинством является по возможности точное, концентрированное воспроизведение предмета реферирования, изложение в письменном виде и/или в форме публичного выступления результатов самостоятельного изучения какой-либо проблемы. В

зависимости от выбранной темы, целей и задач исследования реферат по клинической психологии предполагает обзор психологических первоисточников, историко-психологической и научно-теоретической литературы. Написание реферата предполагает изложение авторской позиции по выбранной проблеме путём сопоставления с реферируемым произведением. Перечень тем рефератов и докладов представлен в программе.

Особенности выполнения задания.

Предложенные темы рекомендуется раскрывать по нескольким работам, соответственно изложение темы будет носить обзорный характер. При подготовке рефератов студенты должны ориентироваться на список основной и дополнительной литературы, предложенный в программе дисциплины.

Общая структура реферата традиционно включает в себя введение, основную часть, заключение и библиографию.

Во введении обосновывается актуальность темы для науки и для изучения данного учебного курса в частности. Эта часть реферата также включает перечень ключевых для понимания данной проблемы понятий.

В основной части реферата передаётся содержание изученных первоисточников по данной проблеме.

В заключении студент приводит собственные выводы по изученной проблеме, высказывает аргументированное согласие/несогласие с позицией авторов.

Требования к оформлению работы.

Работа должна быть написана логично, последовательно, чётко, грамотно; с соблюдением абзацев, страницы пронумерованы, на каждой следует оставлять поля для замечаний рецензента.

Критерии оценивания рефератов

Оценкой «отлично» оценивается реферат, в котором соблюдены следующие требования: обоснована актуальность избранной темы; полно и четко представлены основные теоретические понятия; проведен глубокий анализ теоретических и практических исследований по проблеме; продемонстрировано знание методологических основ изучаемой проблемы; показана осведомленность о новейших исследованиях в данной отрасли (по материалам научной периодики); уместно и точно использованы различные иллюстративные приемы – примеры, схемы, таблицы и т. д.; показано знание межпредметных связей; работа написана с использованием терминов современной науки, хорошим русским языком, соблюдена логическая стройность работы; соблюдены все требования к оформлению реферата.

Оценкой «хорошо» оценивается реферативная работа, в которой в целом раскрыта актуальность темы; в основном представлен обзор основной литературы по данной проблеме; недостаточно использованы последние публикации по данному вопросу; выводы сформулированы недостаточно полно; собственная точка зрения отсутствует или недостаточно аргументирована; в изложении преобладает описательный характер.

Оценка «удовлетворительно» выставляется при условии: изложение носит исключительно описательный, компилятивный характер; библиография ограничена; изложение отличается слабой аргументацией; работа не выстроена логически; недостаточно используется научная терминология; выводы тривиальны; имеются существенные недостатки в оформлении.

Если большинство изложенных требований к реферату не соблюдено, то реферат не засчитывается.

Составление опорной схемы по вопросу

Самостоятельная работа студентов предполагает осмысление и структурирование изучаемого материала. Одной из форм структурирования изучаемого материала является составление опорной схемы по изучаемому вопросу.

Опорная схема – это блок-схема, т. е. схема, состоящая из блоков и связей между ними. Блоки нужно выделять на основе ключевых составляющих понятий или явлений, способа действия, алгоритма. Возможности современных офисных компьютерных программ облегчают создание удобных для восприятия опорных схем. Опорную схему нужно пояснять дополнительными иллюстративными материалами, конкретными примерами,

Создавать опорную схему следует в следующем порядке:

- выделение ключевых фрагментов из вербального описания (литературного источника – статьи, монографии): смысловых блоков и связей между ними;
- выбор двух-трёх словесных обозначений для каждого фрагмента, при этом сокращение должно быть конструктивным;
- составление списка этих словесных обозначений, который поможет яснее увидеть связи между блоками и создать эскиз опорной схемы;
- создание черновика схемы на большом листе или в специальной компьютерной программе (например, MS Visio). Важно, чтобы схема могла допускать ее редактирование с целью ее симметричности, единообразия, удобства для восприятия и понимания. Целью является не быстрое, а качественное создание схемы;
- перенос готовой опорной схемы на носители, которые планируется использовать на занятии, в образовательной платформе дистанционного обучения LMS Moodle.

Наиболее удобно размещать опорную схему в электронной презентации. Презентация должна включать в себя, помимо первого («титального») слайда, слайд со схематическим отображением сути раскрываемого вопроса (опорная схема), слайд с текстовым разъяснением схемы и слайд с выводом по раскрываемому вопросу.

Анализ монографий и составление аннотаций

Самостоятельная работа студентов предполагает следующие формы: изучение научно-методической работ и беседа по их содержанию, а также анализ и реферирование источников, обозначенных в программе.

Остановимся подробнее над тем, **как необходимо работать над литературным источником.**

Начинать работу над изучением книги (статьи) целесообразно с общего **предварительного знакомства**. Алгоритм работы может быть представлен следующим образом:

- формальные характеристики анализа – название, автор, когда издана (были ли дополнения, исправления, переработки и т.д., трансформировались ли взгляды автора по данной проблеме), выясняем объём;
- содержательный обзор – знакомимся с введением, оглавлением, с общим планом, с заключением, в котором автор, как правило, резюмирует основное.

После предварительного знакомства следует бегло ознакомиться со всем текстом, выделенным для анализа, при этом главной задачей будет постараться понять содержание текста в целом, выделить основные мысли или идеи текста (о чём говорить? какие вопросы ставиться). Какова позиция автора (позитивная, негативная, нейтральная, двойственное отношение к изложенной проблеме; предлагаемый ответ на поставленный вопрос, основные аргументы)? Определите проблему или проблематику, поднятую автором, насколько она актуально и значима.

Работая с источником можно придерживаться следующих рекомендаций.

Обращайте внимания на все непонятные понятия и выражения, работая с текстом, используйте понятийный словарь. Ведите диалог с автором текста. Читая, ставьте вопросы к тексту и выдвигайте предположения о дальнейшем его содержании. Проверяйте верность выдвинутых вами предположений при чтении последующих частей текста.

Спорьте с автором, выдвигайте свои контраргументы. (Свой ответ аргументируйте, используя значения из других теоретических источников, практического материала, жизненных наблюдений). Старайтесь выделять в тексте главное, существенные мысли. Найдите важную информацию, делайте выписки основных идей, положений. Обращайте внимание на фразы, выделенные графически (так как именно они часто выражают ключевые понятия и мысли). Особое внимание уделяйте первым фразам каждого абзаца, так как они, как правило, выражают обобщающее суждение автора. Это поможет выполнить задание, связанные с анализом текста, позволит лучше понять позицию автора текста.

Заключительные этап работы с текстом предполагает повторное прочитывание текста с конспектированием (выделение плана, отбор цитат и т.д.). Работая на данном этапе, следует отбирать главные мысли автора, основные положения, выписывать новые термины, уточнять их содержание. На этом этапе читаемый материал включается в уже имеющиеся знания, и занимают

в их системе определённое место. При высказывании собственного мнения необходимо сохранять научный стиль изложения собственной позиции по анализируемому источнику.

Критерии оценивания задания:

Исходя из общих принципов оценивания самостоятельной работы студентов, выполнения задания оценивается по следующим критериям: глубина и полнота раскрытия проблем, изложенных в первоисточнике; логичность и связанность изложения авторской позиции, точность передачи содержания первоисточника; наличие собственного мнения по проблемам, поднимаемым в первоисточнике; культура речи.

Составление опорных схем и таблиц

Цель работы – формирование у студента навыка анализа учебно-методического текста в виде словесно-схематического изображения прочитанного.

Особенности выполнения задания.

Тема для составления опорных схем и таблиц выбирается студентами самостоятельно из представленного в программе списка. Содержательное наполнение схем и таблиц должно развивать положения, представленные в лекционном курсе или представлять альтернативные подходы к изучаемой проблеме.

Основное содержание опорных схем обязательно должно включать в себя следующие моменты:

- описание сущности изучаемого явления или феномена;
- выделение особенностей протекания психических процессов;
- раскрытие особенностей работы психолога по данной тематике.
- список использованной литературы.

Критерии оценки – полнота изложенного материала, последовательность в раскрытии проблемы, чёткость формулировок, обозначение взаимосвязи между отдельными аспектами проблемы, аккуратность оформления.

Каждое грамотно выполненное задание оценивается в 5 баллов.

Составление тематического словаря понятий.

Словарь необходимо вести на протяжении изучения курса, в процессе изучения каждого раздела учебной дисциплины. При этом выбранная тема словаря должна расширяться на каждом этапе обучения. При заполнении терминологического словаря рекомендуется использовать следующий алгоритм анализа: термин; содержание; автор термина; источник сведений (наименование источника, изд-во, год, стр.)

Составление глоссария ключевых понятий психологии развития.

Глоссарий необходимо вести на протяжении изучения курса, в процессе изучения каждого раздела учебной дисциплины. При этом выбранная тема глоссария должна расширяться на каждом этапе обучения. При заполнении терминологического глоссария рекомендуется использовать следующий алгоритм анализа: термин; содержание; автор термина; источник сведений (наименование источника, изд-во, год, стр.) Количество терминов не менее 30.

Глоссарий может быть составлен по следующему образцу:

Понятие	Определение	Автор, выходные данные источника
Амбивалентность	(от лат. <i>ambo</i> – оба и <i>valentia</i> – сила) термин З. Фрейда. А. – характеристика влечений, в которых психоанализ выделяет созидательные и разрушительные тенденции – влечение к жизни и влечение к смерти (Эрос и Танатос).	Психологический словарь, М., 2006.

Критериями для оценивания качества словаря являются:

- соответствие терминов заданной направленности словаря;
- полнота словаря;
- наличие альтернативных толкований того или иного термина.

6. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Возможно применение электронного обучения и дистанционных образовательных технологий. В соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки реализация компетентностного подхода предусматривает широкое использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий (компьютерных симуляций, деловых и ролевых игр, разбор конкретных ситуаций, психологические и иные тренинги, диспуты, дебаты, портфолио круглые столы и пр.) в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития требуемых компетенций обучающихся.

6.1. Образовательные технологии

Используются формы учебных занятий, развивающих у обучающихся навыки командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерские качества с применением образовательных технологий: групповые дискуссии, анализ ситуаций и имитационных моделей, «равный обучает равного».

Учебные занятия по дисциплине проводятся с применением информационно-телекоммуникационных сетей при опосредованном (на расстоянии) интерактивном взаимодействии обучающихся и преподавателя в режимах on-line и off-line в формах: лекций-презентаций, выполнения виртуальных практических работ на платформах «Электронное образование» и «Zoom».

Учебные занятия по дисциплине могут проводиться с применением информационно-телекоммуникационных сетей при опосредованном (на расстоянии) интерактивном взаимодействии обучающихся и преподавателя в режимах on-line и/или off-line в формах: видеолекций, лекций-презентаций, видеоконференции, собеседования в режиме чат, форума, чата, выполнения виртуальных практических и/или лабораторных работ и др.

Таблица 5. Образовательные технологии, используемые при реализации учебных занятий

Раздел, тема дисциплины	Форма учебного занятия		
	Лекция	Практическое занятие, семинар	Лабораторная работа
Тема 1. Понятие общения и коммуникация в психологии.	Лекция-диалог	Тематические дискуссии	<i>Не предусмотрено</i>
Тема 2. Понятия влияния и воздействия	Лекция-диалог	Фронтальный опрос, групповая дискуссия, выполнение практических заданий, тематические дискуссии	<i>Не предусмотрено</i>
Тема 3. Средства приемы, методы и технологии психологического воздействия и общения	Обзорная лекция	Фронтальный опрос, групповая дискуссия, выполнение практических заданий, тематические дискуссии	<i>Не предусмотрено</i>
Тема 4. Факторы, обуславливающие эффективность общения.	Лекция-диалог	Анализ конкретных ситуаций	<i>Не предусмотрено</i>
Тема 5. Межличностные отношения и общение	Лекция-диалог	Фронтальный опрос, групповая дискуссия,	<i>Не предусмотрено</i>

		выполнение практических заданий, тематические дискуссии	
Тема 6. Техники и приемы общения.	Обзорная лекция	Фронтальный опрос, групповая дискуссия, выполнение практических заданий, тематические дискуссии	<i>Не предусмотрено</i>
Тема 7. Психологические приемы влияния на партнера и группу.	Лекция-диалог	Фронтальный опрос, групповая дискуссия, выполнение практических заданий, тематические дискуссии	<i>Не предусмотрено</i>
Тема 8. Развитие коммуникативных способностей.	Лекция-диалог	Фронтальный опрос, групповая дискуссия, выполнение практических заданий, тематические дискуссии	<i>Не предусмотрено</i>
Тема 9. Конфликты и конфликтные ситуации.	Обзорная лекция	Фронтальный опрос, групповая дискуссия, выполнение практических заданий, тематические дискуссии	<i>Не предусмотрено</i>

6.2. Информационные технологии

-использование возможностей Интернета в учебном процессе (использование информационного сайта преподавателя (рассылка заданий, предоставление выполненных работ, ответы на вопросы, ознакомление учащихся с оценками и т.д.));

-использование электронных учебников и различных сайтов (например, электронные библиотеки, журналы и т.д.) как источников информации;

-использование возможностей электронной почты преподавателя;

-использование средств представления учебной информации (электронных учебных пособий и практикумов, применение новых технологий для проведения очных (традиционных) лекций и семинаров с использованием презентаций и т.д.);

-использование интегрированных образовательных сред, где главной составляющей являются не только применяемые технологии, но и содержательная часть, т.е. информационные ресурсы (доступ к мировым информационным ресурсам, на базе которых строится учебный процесс);

-использование виртуальной обучающей среды (или системы управления обучением LMS Moodle «Электронное образование» или иных информационных систем, сервисов и

мессенджеров.

6.3. Программное обеспечение, современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

6.3.1. Программное обеспечение

6.3.1. Программное обеспечение

Наименование программного обеспечения	Назначение
Adobe Reader	Программа для просмотра электронных документов
Платформа дистанционного обучения LMS Moodle	Виртуальная обучающая среда
Mozilla FireFox, Google Chrome, Opera	Браузеры
Microsoft Office 2013, OpenOffice	Пакеты офисных программ
7-zip	Архиватор
Microsoft Windows 7 Professional	Операционная система
Kaspersky Endpoint Security	Средство антивирусной защиты

6.3.2. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы: Перечень современных профессиональных баз данных, информационных справочных систем

<i>Наименование современных профессиональных баз данных, информационных справочных систем</i>
Электронные версии периодических изданий, размещённые на сайте информационных ресурсов www.polpred.com
Электронный каталог Научной библиотеки АГУ на базе MARK SQL НПО «Информ-систем» https://library.asu.edu.ru/catalog/
Электронный каталог «Научные журналы АГУ» https://journal.asu.edu.ru/
Справочная правовая система КонсультантПлюс. Содержится огромный массив справочной правовой информации, российское и региональное законодательство, судебную практику, финансовые и кадровые консультации, консультации для бюджетных организаций, комментарии законодательства, формы документов, проекты нормативных правовых актов, международные правовые акты, правовые акты, технические нормы и правила. http://www.consultant.ru

7. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

7.1. Паспорт фонда оценочных средств

При проведении текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине «Психология общения» проверяется сформированность у обучающихся компетенций, указанных в разделе 3 настоящей программы. Этапность формирования данных компетенций в процессе освоения образовательной программы определяется последовательным освоением дисциплин (модулей) и прохождением практик, а в процессе освоения дисциплины – последовательным достижением результатов освоения содержательно связанных между собой разделов, тем.

Таблица 6. Соответствие разделов, тем дисциплины, результатов обучения по дисциплине и оценочных средств

Контролируемый раздел, тема дисциплины (модуля)	Код контролируемой компетенции	Наименование оценочных средств
---	--------------------------------	--------------------------------

Тема 1. Понятие общения и коммуникация в психологии.	УК-5	собеседование, индивидуальное задание
Тема 2. Понятия влияния и воздействия	УК-5	собеседование
Тема 3. Средства приемы, методы и технологии психологического воздействия и общения	УК-5	собеседование
Тема 4. Факторы, обуславливающие эффективность общения.	УК-5	собеседование, индивидуальное задание
Тема 5. Межличностные отношения и общение	УК-5	собеседование
Тема 6. Техники и приемы общения.	УК-5	собеседование
Тема 7. Психологические приемы влияния на партнера и группу.	УК-5	собеседование, индивидуальное задание
Тема 8. Развитие коммуникативных способностей.	УК-5	собеседование
Тема 9. Конфликты и конфликтные ситуации.	УК-5	собеседование, индивидуальное задание

7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, описание шкал оценивания

Таблица 7. Показатели оценивания результатов обучения в виде знаний

Шкала оценивания	Критерии оценивания
5 «отлично»	демонстрирует глубокое знание теоретического материала, умение обоснованно излагать свои мысли по обсуждаемым вопросам, способность полно, правильно и аргументированно отвечать на вопросы, приводить примеры
4 «хорошо»	демонстрирует знание теоретического материала, его последовательное изложение, способность приводить примеры, допускает единичные ошибки, исправляемые после замечания преподавателя
3 «удовлетворительно»	демонстрирует неполное, фрагментарное знание теоретического материала, требующее наводящих вопросов преподавателя, допускает существенные ошибки в его изложении, затрудняется в приведении примеров и формулировке выводов
2 «неудовлетворительно»	демонстрирует существенные пробелы в знании теоретического материала, не способен его изложить и ответить на наводящие вопросы преподавателя, не может привести примеры

Таблица 8. Показатели оценивания результатов обучения в виде умений и владений

Шкала оценивания	Критерии оценивания
5 «отлично»	демонстрирует способность применять знание теоретического материала при выполнении заданий, последовательно и правильно выполняет задания, умеет обоснованно излагать свои мысли и делать необходимые выводы
4 «хорошо»	демонстрирует способность применять знание теоретического материала при выполнении заданий, последовательно и правильно выполняет задания, умеет обоснованно излагать свои мысли и делать необходимые выводы, допускает единичные ошибки, исправляемые после замечания преподавателя

3 «удовлетворительно»	демонстрирует отдельные, несистематизированные навыки, испытывает затруднения и допускает ошибки при выполнении заданий, выполняет задание по подсказке преподавателя, затрудняется в формулировке выводов
2 «неудовлетворительно»	не способен правильно выполнить задание

7.3. Контрольные задания и иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения по дисциплине

Тема 1. Понятия общение и коммуникация в психологии

1. Вопросы для собеседования:

1. Понятие общение и коммуникация в психологии.
2. Понятие житейской и научной психологии.
3. Научные концепции исследования общения и коммуникаций.
4. Трудности взаимопонимания и бесконфликтного общения.
5. Причины непродуктивного общения.
6. Основные элементы коммуникации.
7. Вербальная коммуникация.
8. Невербальная коммуникация.
9. Коммуникативные барьеры.
10. Методы развития коммуникативных способностей воздействия и средства массовой коммуникации

2. Практическое задание «Анализ и развитие коммуникативных способностей»

Задание направлено на развитие навыков анализа и практического применения знаний о коммуникации. Вам необходимо выбрать три ситуации общения, в которых возникли трудности взаимопонимания, и выполнить следующие шаги:

1. Опишите каждую ситуацию, в которой возникли трудности взаимопонимания. Укажите, какие вербальные и невербальные элементы коммуникации сыграли ключевую роль в этих трудностях. Проанализируйте, как различные способы выражения (слова, жесты, интонация) могли повлиять на восприятие информации и возникновение недопонимания.

2. Определите коммуникативные барьеры, которые могли присутствовать в каждой ситуации. Это могут быть эмоциональные, когнитивные, культурные барьеры или другие препятствия для эффективного общения. Подумайте, как эти барьеры повлияли на общение и какие из них были наиболее выраженными.

3. Разработайте рекомендации для каждой ситуации, направленные на преодоление трудностей общения. Опишите, какие конкретные методы и стратегии можно использовать для улучшения взаимопонимания, включая способы улучшения вербальной и невербальной коммуникации, а также решения, способствующие устранению выявленных барьеров.

4. Напишите рефлексию, в которой ответьте на вопросы: Чем отличается житейская психология от научной психологии в контексте общения? Как знания, полученные в ходе изучения научных концепций общения, могут быть использованы для улучшения качества коммуникации в повседневной жизни?

3. Контрольная работа

1. Понятие «коммуникация».
2. Эффективность коммуникаций.
3. Понятие «деловое общение».
4. Управление деловым общением.

5. Этика делового общения.
6. Факторы, которые мешают правильно общаться
7. Понятие имиджа. Профессиональный имидж человека.

Тема 2. Понятия влияния и воздействия

1. Вопросы для собеседования

1. Как вы понимаете различие между понятием влияния и воздействия в контексте психологии?
2. Какие основные задачи стоят перед психологией влияния, и как они реализуются в повседневной жизни?
3. Какие виды психологического влияния существуют в зависимости от уровня его организации? Приведите примеры.
4. Как классифицируются виды психологического влияния в зависимости от коммуникативно-личностного потенциала субъекта влияния?
5. Что вы можете сказать о механизмах воздействия, которые лежат в основе различных видов влияния?
6. Каковы основные характеристики субъекта, способного оказывать эффективное влияние в разных социальных ситуациях?
7. Как вы оцениваете роль вербальной и невербальной коммуникации в процессе психологического воздействия?
8. Какие коммуникативные стратегии могут быть наиболее эффективными для достижения влияния в личностных и профессиональных отношениях?
9. Как вы считаете, в чем заключается отличие манипуляции от конструктивного влияния?
10. Приведите пример ситуации, в которой вы использовали психологическое влияние для достижения определенного результата. Какие методы и подходы были использованы?

2. Практическое задание «Анализ видов психологического влияния»

Для выполнения задания выберите реальную или вымышленную ситуацию, в которой вы или другой человек оказали психологическое влияние на кого-то. Это может быть ситуация из профессиональной жизни, учебного процесса или личных отношений.

1. Проанализируйте ситуацию с точки зрения видов психологического влияния. Определите, какой уровень организации влияния был использован (например, индивидуальный, групповой, массовый), а также какой коммуникативно-личностный потенциал субъекта влияния был задействован (например, харизма, авторитет, знание психологии). Укажите, какие методы воздействия были использованы, такие как манипуляция, убеждение, принуждение, согласование и другие.
2. Определите, какие элементы вербальной и невербальной коммуникации сыграли ключевую роль в процессе влияния.
3. Оцените, насколько эффективно влияние было достигнуто. Какие результаты были получены? Были ли они долгосрочными или краткосрочными? Как влияние сказалось на взаимоотношениях участников? Удалось ли избежать негативных последствий воздействия?
4. Подумайте, какие альтернативные способы психологического влияния могли бы быть более эффективными в данной ситуации. Например, можно ли было применить другие методы воздействия для достижения лучших результатов? Какие стратегии коммуникации могли бы изменить исход ситуации?
5. Напишите краткую рефлексию, в которой ответьте на вопросы: какие типы воздействия вам более всего знакомы, как вы оцениваете их эффективность в различных социальных контекстах и какие навыки необходимы для эффективного использования психологического влияния.

3. Контрольная работа

1. Понятие конфликта и его социальная роль.

2. Способы разрешения конфликтных ситуаций.
3. Переговорные процессы и его этапы. Нормы в переговорном процессе.
4. Стили ведения переговоров.
5. Психологические особенности публичного выступления. Подготовка, начало и окончание выступления.
6. Психологические приемы выступления и удержания внимания слушателей.

Тема 3. Средства приемы, методы и технологии психологического воздействия и общения

1. Вопросы для собеседования.

1. Какие теоретические и методологические основы лежат в основе психологического воздействия?
2. Каковы основные потребности человека по Маслоу, и каким образом методы воздействия могут эксплуатировать эти потребности?
3. В чем заключается разница между физиологическими потребностями и потребностями в безопасности в контексте психологического воздействия?
4. Как можно использовать потребность в принадлежности к общности для влияния на человека?
5. Какие методы психологического воздействия могут быть применены для удовлетворения потребности в уважении и признании?
6. В чем заключается роль потребности в самореализации в психологическом воздействии, и какие методы можно использовать для ее удовлетворения?
7. Как положительные эмоции могут быть использованы как инструмент психологического воздействия?
8. Как ритуалы и стандарты поведения влияют на восприятие и взаимодействие в процессе общения?
9. Как стереотипы могут быть использованы в качестве средства психологического воздействия? Приведите примеры.
10. Какие риски и этические вопросы могут возникнуть при эксплуатации человеческих потребностей в процессе психологического воздействия?

2. Практическое задание «Рекламная компания»

Представьте, что вам предстоит организовать рекламную кампанию для нового продукта. В процессе этой кампании необходимо использовать психологические методы воздействия, направленные на удовлетворение разных потребностей целевой аудитории.

1. Определите, какие потребности будут наиболее актуальны для вашей целевой аудитории (например, потребность в безопасности, принадлежности, самореализации и т. д.).
2. Разработайте несколько методов воздействия, направленных на удовлетворение этих потребностей в контексте рекламы. Подумайте, какие конкретные технологии и приемы (например, ритуалы, стандарты поведения, положительные эмоции) будут наиболее эффективны.
3. Оцените, как использование стереотипов и стандартов поведения может повлиять на восприятие рекламы вашей целевой аудиторией.
4. Напишите краткий анализ того, какие риски могут возникнуть при использовании этих методов, и как их можно минимизировать с этической точки зрения.

Тема 4. Факторы, обуславливающие эффективность общения

1. Вопросы для собеседования

1. Какие психологические факторы влияют на эффективность общения, и как их можно учитывать при построении коммуникации?
2. Что такое манипуляция в контексте общения? Чем манипуляции отличаются от других методов психологического воздействия, таких как убеждение или принуждение?

3. Какие классические приемы манипулирования наиболее эффективны в межличностных коммуникациях? Приведите примеры.

4. Как вербальные и невербальные средства могут использоваться в манипуляции? Приведите примеры того, как сочетание этих средств усиливает психологическое воздействие.

5. В чем заключается роль паралингвистических факторов (тон, интонация, темп речи) в манипулятивных техниках? Как они могут влиять на восприятие сообщения?

6. Как манипуляции могут быть использованы в деловых и служебных отношениях, например, при переговорах или заключении сделок? Какие методы наиболее эффективны в таких ситуациях?

7. Какие способы понуждения к действию вы считаете наиболее этичными и эффективными в ситуации делового общения?

8. Какие методы скрытого воздействия могут быть использованы для влияния на потребителей в рекламе или маркетинге? Какие риски существуют при использовании таких методов?

9. Как манипуляции могут быть использованы для воздействия на массовую аудиторию? Приведите примеры, когда манипуляция массами сыграла ключевую роль.

10. Как можно избежать манипуляций в повседневной жизни и в профессиональной среде? Какие способы защиты от манипуляций вы считаете наиболее эффективными?

2. Конспект по книге

Выберите книгу, по которой необходимо будет написать конспект

1. «Психология влияния» Роберт Чалдини

Эта книга является одним из самых известных трудов по психологии манипуляции и убеждения. Чалдини подробно рассматривает основные принципы, которые могут быть использованы для влияния на других, такие как принцип взаимности, обязательства, социального доказательства, симпатии, авторитета и дефицита. В книге много примеров и практических рекомендаций, что делает ее ценным источником для изучения манипулятивных техник.

2. «Манипуляция сознанием» Анатолий Некрасов

В этой книге рассматриваются различные способы манипуляции, которые могут быть использованы в коммуникации, а также способы защиты от таких манипуляций. Автор исследует как вербальные, так и невербальные методы воздействия, и объясняет, как распознавать манипуляции и эффективно им противостоять.

3. «Психология манипуляций. Как управлять людьми» Михаил Литвак

Михаил Литвак — известный психолог, автор множества книг, посвященных психологии межличностных отношений и манипуляции. В этой книге рассматриваются психологические техники манипуляции, а также способы их распознавания и нейтрализации. Литвак также дает практические советы по улучшению личных и деловых отношений.

4. «Техника манипуляции» Виктор Бенашвили

В этой книге описаны основные приемы манипуляции, которые часто используются в межличностных и деловых коммуникациях. Автор подробно объясняет механизмы манипуляции и предлагает методы защиты от них, а также рассматривает, как можно использовать манипуляции в профессиональной деятельности.

5. «Искусство манипулировать» Ян Грэм

Это книга о том, как манипулировать людьми, используя психологии и эмоциональные реакции. В ней подробно объясняются принципы и приемы воздействия на людей, а также описываются практические аспекты использования манипулятивных техник в различных сферах жизни – от бизнеса до личных отношений.

6. «Как заводить друзей и оказывать влияние на людей» Дейл Карнеги

Эта классическая работа посвящена искусству эффективного общения и влияния на людей. Несмотря на то, что книга не фокусируется исключительно на манипуляциях, она предоставляет ценные принципы, которые могут быть использованы для влияния на других, выстраивания доверительных отношений и ведения переговоров.

Тема 5. Межличностные отношения и общение

1. Вопросы для собеседования

1. Что понимается под общением как специальным объектом исследования? Как оно соотносится с другими психическими процессами?
2. Какова роль речи в процессе общения? Чем отличается коммуникация через речь от других форм общения?
3. В чем заключается взаимосвязь между общением и деятельностью? Как деятельность влияет на процесс общения?
4. Какие основные различия можно выделить между общением и взаимодействием?
5. В чем заключается содержание общения? Какие компоненты включают в себя эти элементы?
6. Какова цель общения? Как различаются цели общения в различных контекстах (личных, деловых, публичных)?
7. Какие средства и функции общения можно выделить в процессе взаимодействия между людьми?
8. Каковы основные формы общения? Как они различаются по своему характеру (вербальные, невербальные, смешанные)?
9. Как можно классифицировать формы общения в зависимости от участников и их ролей?
10. Как соотносятся функции общения (информационная, регулятивная, эмоциональная) с целями и средствами общения?

2. Кейсы с задачами

1. Кейс 1. Конфликт в команде

В ходе работы в команде возникла ситуация, когда два участника не могли договориться о способах выполнения задания. В результате их взаимодействие стало менее продуктивным.

Задача: опишите, какие функции общения были нарушены в данной ситуации. Какие средства и формы общения можно было бы использовать для разрешения конфликта и восстановления нормального взаимодействия?

2. Кейс 2. Проблемы в личных отношениях

В личных отношениях пары возникает недоразумение из-за недооценки значимости невербальных сигналов. Один из партнеров не понимает эмоциональное состояние другого и реагирует неадекватно.

Задача: проанализируйте, как невербальное общение влияет на понимание между людьми. Какие функции и средства общения должны быть задействованы для улучшения взаимопонимания в этой ситуации?

3. Кейс 3. Переговоры с клиентом

На переговорах по поводу заключения сделки с клиентом участники пытаются использовать различные формы общения, чтобы убедить друг друга в выгодности условий. Задача: оцените, какие формы и функции общения наиболее эффективны в процессе деловых переговоров. Как можно использовать различные средства общения (речь, жесты, интонацию) для улучшения результата переговоров?

4. Кейс 4. Проблемы с групповой динамикой в учебной группе

В учебной группе несколько человек избегают общения, из-за чего группа не может эффективно работать над проектом.

Задача: проанализируйте, какие проблемы в межличностном общении могут быть связаны с отсутствием коммуникации. Какие формы и средства общения могут быть использованы для улучшения ситуации?

5. Кейс 5. Презентация на рабочем собрании

Во время презентации на рабочем собрании сотрудник испытывает трудности при объяснении своих идей и ощущает, что его не понимают.

Задача: определите, какие функции общения нарушены в данном случае. Какие средства и формы общения должны быть использованы для улучшения восприятия информации аудиторией?

Тема 6. Техники и приемы общения

1. Вопросы для собеседования

1. Общие принципы построения, способы и приемы проведения различных форм делового общения.
2. Деловые беседы: встречи, переговоры, совещания, «круглые столы», дискуссии, дебаты, прения и др.
3. Формы деловых встреч.
4. Планирование и подготовка к деловой встрече.
5. Организация беседы.
6. Организация деловых переговоров.
7. Общение через средства массовой коммуникации.
8. Психология установления взаимоотношений.
9. Требования к началу деловой встречи.
10. Расположение собеседников в пространстве.
11. Приемы установления психологического контакта в практике делового общения.
12. Социальные роли.
13. Технологии передачи информации. Обмен и каналы восприятия информации.
14. Раппорт и подстройка в общении.
15. Приемы управления вниманием.
16. Техника постановки вопросов.
17. Приемы и техники эффективного слушания. Приемы аргументации. Способы активизации мышления.

2. Ролевые игры и упражнения

1. Ролевая игра: Организация деловой встречи

Задача. Участники делятся на группы по 4-5 человек. Каждая группа готовит и проводит «деловую встречу», выбрав одну из тем, например, обсуждение нового проекта или решение рабочей проблемы. Все участники должны выполнить роли, такие как модератор, участники встречи, ведущий. В процессе выполнения задания участникам необходимо использовать приемы установления контакта, активное слушание, аргументацию и технику постановки вопросов. После выполнения задания проводится разбор ошибок и успешных стратегий.

Цель. Развить навыки организации и проведения деловой встречи, активного слушания и использования техник эффективного общения в различных формах делового общения.

2. Симуляция переговоров

Задача. Участники делятся на пары, где одна сторона играет роль компании, которая предлагает товар или услугу, а другая — клиента, который будет вести переговоры о цене, условиях и сроках. В процессе переговоров участники должны использовать различные приемы, такие как техника раппорта, подстройка, аргументация, вопросы для выяснения интересов и управления вниманием. После переговоров проводится рефлексия: что было эффективно, а что можно улучшить.

Цель. Отработать навыки ведения деловых переговоров, применять приемы установления контакта, задавать вопросы для выявления интересов и научиться управлять вниманием собеседника.

3. Дискуссия и дебаты: «Технологии в будущем»

Задача. Участники разделяются на две группы, каждая из которых будет представлять противоположные стороны вопроса о влиянии новых технологий на будущее общества. Одни будут поддерживать мнение, что технологии улучшают жизнь, другие — что они представляют угрозу. В процессе дискуссии необходимо использовать приемы аргументации, активного

слушания и управлению вниманием. После дебатов проводится обсуждение, что помогло или мешало вести конструктивный диалог.

Цель. Развить навыки аргументации, способности слушать и понимать противоположные мнения, а также научиться вести дебаты в формате делового общения.

4. «Круглый стол» по деловой этике

Задача. Организовать круглый стол на тему «Как выстраивать деловые отношения с коллегами в разных социальных ролях». Участники по очереди высказывают свою точку зрения, делая акцент на различных социальных ролях в организации (например, менеджер, подчиненный, коллега). В процессе обсуждения необходимо использовать приемы установления контакта, активное слушание и эффективное управление вниманием. Участники должны выработать рекомендации по улучшению деловых коммуникаций в разных ситуациях.

Цель. Развить навыки ведения конструктивного диалога, использования социальных ролей в процессе общения и аргументации своей позиции.

5. Работа с медиа «Создание и презентация пресс-релиза»

Задача. Каждая группа должна создать пресс-релиз для объявления о важной деловой встрече или новом проекте компании. Участники должны использовать техники передачи информации, убедиться, что сообщение понятно и лаконично, а также правильно подобрать каналы восприятия для различных групп аудитории. Пресс-релизы затем представляются перед остальными группами, которые должны оценить эффективность подачи информации.

Целью. Развить навыки создания и передачи информации через средства массовой коммуникации, отрабатывать навыки публичных выступлений и эффективного использования каналов коммуникации.

6. Практикум «Техника постановки вопросов»

Задача. Участникам дается список ситуаций, например, обсуждение рабочего проекта, предложение новой идеи на собрании, решение конфликта. Задача каждой группы — определить, какие вопросы можно задать для эффективного обсуждения ситуации, выявления скрытых проблем и получения необходимой информации. После этого проводится анализ выбранных вопросов с точки зрения их эффективности и целей.

Цель. Развить навыки постановки вопросов, которые помогают вести эффективное деловое общение, выявлять потребности и мотивы собеседника.

7. Упражнение «Зеркальное отражение»

Задача. В парах один из участников выражает свою мысль или позицию по теме делового общения, а второй — должен полностью зеркально повторить ее, используя те же слова, интонацию и выражения. После чего участники обсуждают, насколько точно им удалось передать сообщение, и как это могло повлиять на восприятие информации собеседником. Задание помогает отработать активное слушание и внимание к невербальным аспектам общения.

Цель. Развить навыки активного слушания, внимательного восприятия собеседника и понимания значимости невербальных сигналов.

Тема 7. Психологические приемы влияния на партнера и группу

1. Вопросы для собеседования

1. Какие психологические приемы могут быть использованы для влияния на мнение партнера в деловых переговорах?
2. Чем отличаются методы убеждения от методов влияния? Приведите примеры из практики.
3. Какую роль в процессе воздействия на человека играют социальные доказательства? Как они могут быть использованы в рекламе?
4. В чем заключается принцип «авторитетности» и как он используется в политических и рекламных кампаниях?
5. Какие способы психологического воздействия наиболее эффективны в контексте торговых сделок и заключения контрактов?
6. Каковы основные психологические приемы, используемые для создания положительного имиджа продукта или компании через средства массовой коммуникации?

7. Как информационные воздействия могут быть использованы для формирования общественного мнения? Приведите примеры из политической практики.

8. Какие приемы воздействия могут быть использованы для изменения поведения группы, например, в рабочем коллективе?

9. Как различаются методы воздействия на индивидуального партнера и на группу людей? Какие приемы в этом случае более эффективны?

10. Какова роль эмоционального интеллекта в применении психологических приемов влияния? Приведите примеры из деловой практики.

2. Творческое задание «Рекламная компания»

Представьте, что вы маркетолог крупной компании, которая запускает новый продукт. Ваша задача — разработать рекламную кампанию, которая будет использовать психологические приемы для воздействия на целевую аудиторию. Для этого:

1. **Разработайте рекламное сообщение**, которое использует один или несколько приемов психологического воздействия, таких как «социальное доказательство», «влияние авторитета», «создание дефицита» или «эмоциональное воздействие».

2. **Определите, какие методы убеждения** будут использоваться в рекламной кампании, чтобы повлиять на целевую аудиторию и побудить их к действию (покупка товара, участие в акции и т.д.).

3. **Опишите, какие каналы коммуникации** будут использованы для распространения рекламного сообщения. Почему эти каналы подходят для вашей целевой аудитории?

4. **Представьте результат рекламной кампании.** Какие изменения в поведении вашей целевой аудитории вы ожидаете? Как будете измерять эффективность воздействия?

Тема 8. Развитие коммуникативных способностей

1. Вопросы для собеседования

1. В чем заключается разница между коммуникацией и общением? Приведите примеры, где важно учитывать эти различия.

2. Каковы основные подходы в научном изучении коммуникативной культуры личности? Какие теории наиболее влиятельны в этой области?

3. Какую роль играет коммуникативная культура в личной и профессиональной жизни человека?

4. Какие функции выполняет коммуникативная культура в развитии личности? Как это связано с успехом в межличностных отношениях?

5. Что входит в структуру коммуникативной культуры личности? Какие элементы этой структуры являются наиболее важными для эффективного общения?

6. Как взаимосвязаны культура и коммуникация? Приведите примеры из реальной жизни, когда культура определяла способ коммуникации.

7. Почему важно развивать коммуникативную культуру личности? Какие негативные последствия могут быть при недостаточном развитии коммуникативных способностей?

8. Как исследование культуры и коммуникации может помочь в профессиональной сфере, например, в области HR или менеджмента?

9. Какие методы могут быть использованы для развития коммуникативной культуры у индивида? Как оценить успешность этих методов?

10. Как изменения в социальной среде (например, глобализация или развитие новых технологий) влияют на коммуникативную культуру личности?

2. Творческое задание

Задача. Представьте, что вы работаете в компании, которая сталкивается с проблемой недостаточной коммуникативной культуры среди сотрудников, что мешает эффективному взаимодействию внутри команды. Ваша задача — разработать программу для улучшения коммуникативных способностей сотрудников.

1. **Проанализируйте текущую ситуацию.** Опишите основные проблемы в коммуникации между сотрудниками, которые влияют на производительность и атмосферу в коллективе.
2. **Предложите конкретные методы** для улучшения коммуникативной культуры в коллективе. Какие практики, тренинги или упражнения могут помочь развить коммуникативные способности сотрудников?
3. **Определите цели программы.** Какие результаты вы ожидаете от внедрения предложенных методов? Как это повлияет на коллектив и его эффективность?
4. **Планирование и оценка.** Как вы будете оценивать успех программы? Какие критерии или метрики можно использовать для измерения улучшения коммуникативной культуры?

Тема 9. Конфликты и конфликтные ситуации

1. Вопросы для собеседования

1. Какие основные виды конфликтов существуют в межличностных и деловых отношениях? Приведите примеры.
2. Что, по вашему мнению, является главными предпосылками возникновения конфликта? Как можно предотвратить их?
3. Каковы основные стадии конфликта, и на каком этапе наиболее важно вмешательство для его разрешения?
4. Какие стратегии поведения вы считаете наиболее эффективными при разрешении конфликта? В каких ситуациях каждая из них будет наиболее уместной?
5. Как различаются способы разрешения конфликтов в личной жизни и в профессиональной среде?
6. Как бы вы проанализировали конфликтную ситуацию, если в ней участвуют два человека с противоположными взглядами?
7. Какие навыки конструктивного диалога могут помочь минимизировать эскалацию конфликта?
8. Какие приемы активного слушания могут быть использованы для разрешения конфликтной ситуации? Приведите примеры.
9. Какую роль в конфликте играют эмоции, и как их можно контролировать при разрешении конфликта?
10. В чем заключается важность медиации и переговоров в разрешении конфликтных ситуаций? Какие преимущества и недостатки этих методов?

2. Творческое задание

Задача. Представьте, что вы работаете в компании, и внутри коллектива возникла конфликтная ситуация между двумя сотрудниками, которая мешает нормальному рабочему процессу. Ваша задача — разработать план разрешения конфликта.

1. **Оцените ситуацию.** Опишите конфликт, определите его виды, предпосылки и ключевые причины. Какие факторы могут способствовать дальнейшему ухудшению ситуации?
2. **Выберите стратегию разрешения конфликта.** Предложите стратегию поведения для каждой стороны конфликта, а также свою роль как посредника в разрешении ситуации. Какие методы разрешения конфликта вы будете использовать (переговоры, медиация, сотрудничество и т.д.)?
3. **Примените методы конструктивного диалога.** Разработайте план проведения конструктивного диалога между сторонами конфликта, включая этапы подготовки, ключевые вопросы для обсуждения и способы управления эмоциями участников.
4. **Оцените эффективность разрешения конфликта.** Как вы будете отслеживать результат? Какие меры будут предприняты для предотвращения повторных конфликтов в будущем?

1. Особенности современной коммуникативной среды.
2. Мужской и женский стиль общения.
3. Коммуникативная компетентность.
4. Особенности общения в социальных сетях.
5. Паралингвистические особенности невербального общения.
6. Интеркультурное взаимодействие: межнациональные различия невербального общения.
7. Культура спора. Уловки в споре.
8. Техники постановки вопросов.
9. Интернет как средство коммуникаций.
10. Общение со СМИ.
11. Трансактный анализ в общении.
12. Проблема психологической совместимости.
13. Феномены группового поведения.
14. Этические основы взаимоотношения в группе.
15. Ролевая и статусная структура группы.
16. Стрессовые факторы делового общения и пути борьбы с ними.
17. Психологические основы управленческого общения.
18. Психологические барьеры как причина конфликтов.
19. Деловая беседа как форма профессионального общения.
20. Искусство комплимента.
21. Особенности общения по радио и телевидению.

Перечень вопросов и заданий, выносимых на экзамен

1. Познавательные, эмоционально-волевые психологические процессы, состояния и их роль в психической регуляции поведения и деятельности.
2. Межличностные отношения в группе и в коллективе.
3. Психологические основы общения.
4. Особенности психики человека, влияющие на процесс общения.
7. Структура и виды общения.
8. Функции, мотивы и стили общения.
9. Синтоническая модель общения.
10. Базовые умения общения.
11. Восприятие в процессе общения. Типология модальностей восприятия.
12. Наиболее значимые информационные каналы. Ведущая репрезентативная система.
14. Невербальное общение. Специфика невербальных сообщений. Функции и значение невербальных средств для человека.
15. Невербальные признаки репрезентативной системы человека.
16. Виды невербальных средств общения.
17. Визуальные средства: кинесика; мимика; позы; кожные реакции; проксемика; вспомогательные средства общения.
18. Оформление личности. Поза и особенности внешнего вида. Составляющие, динамика и взаимодействие жестов, мимики, поз.
19. Акустические средства: паралингвистические; экстралингвистические. Тактильные средства: такесика.
20. Ольфакторные средства: запахи.
21. Правила интерпретации языка тела. Наиболее важные элементы языка тела.
23. Позитивные жесты. Негативные жесты. Популярные жесты и действия.
24. Межличностное пространство. Общение за столом переговоров, основные позиции партнеров по общению.
25. Вербальное общение. Закономерности восприятия вербальной информации.
26. Вербальные признаки репрезентативной системы человека.
27. Конструктивные и деструктивные формы влияния на собеседника.
28. Речевые аспекты в дискуссии, точки зрения и различия во мнениях.

29. Постановка вопроса в общении. Виды вопросов. Формы ответов.
30. Стил ь поведения в дискуссии. Активность в постановке вопросов.
31. Общение в конфликте и пути разрешения конфликтных ситуаций.
32. Стратегии сотрудничества в конфликте.
33. Посредничество в конфликте.
34. Техники представления информации, их основная функция.
35. Дискуссии.
36. Имитационные техники.
37. Тренировка в безопасных условиях (ролевые, деловые игры, психодрама, социодрама, психогимнастические упражнения).
38. Техники создания реальной среды.
39. Действия с реальными ситуациями риска.
40. Речевые тактики в речевой коммуникации.
41. Прикладные аспекты психологии общения.
42. Психология делового общения. Основные закономерности эффективного общения.
43. Приемы и техники эффективного общения.
44. Барьеры, препятствующие эффективной коммуникации. Механизм защиты как барьер на пути к эффективной коммуникации. Условия преодоления барьеров общения.
45. Стили эффективного слушания: нерефлексивное слушание; рефлексивное слушание; эмпатическое слушание.
46. Основные навыки и приемы эффективного слушания. Развитие навыков эффективного слушания.
47. Протокол и этикет делового общения. Этические нормы в общении. Основные принципы делового этикета. Этикетные формы общения.
48. Причины конфликтов.
49. Особенности проявления манипулятивных систем в общении.
50. Эмоциональные аспекты общения.

Таблица 9. Примеры оценочных средств с ключами правильных ответов

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в мин)
УК – 5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально историческом, этическом и философском контекстах.				
1.	Задание закрытого типа (на выбор одного варианта ответа)	Перцептивная сторона общения заключается в: а) в обмене информацией между партнерами по общению б) в организации взаимодействия между общающимися индивидами в) в познании понимании людьми друг друга г) в планировании общей деятельности	в)	1
2.	Задание закрытого типа (на выбор одного варианта ответа)	Интерактивная сторона общения состоит в: а) в восприятии и познании партнера по	г)	1

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в мин)
		общению б) в обмене информации между партнерами по общению в) в установлении контакта между людьми г) организации взаимодействия между общающимися индивидами		
3.	Задание закрытого типа (на выбор одного варианта ответа)	К вербальным средствам общения относится а) жесты б) речь в) мимика г) система «контакта глаз»	г)	1
4.	Задание закрытого типа (на выбор одного варианта ответа)	Форма межличностного общения, предполагающая воздействие на партнера с целью достижения своих скрытых намерений управлять и использовать называется: а) императив; б) манипуляция; в) коммуникация; г) диалог;	б)	1
5.	Задание закрытого типа (на выбор одного варианта ответа)	Когнитивный барьер в общении возникает вследствие: а) допущенных речевых ошибок; б) различного уровня знаний собеседников о предмете общения; в) наличие негативных чувств к собеседнику; г) различного личностного смысла для общающихся;	б)	1
6.	Задание комбинированного типа (с выбором одного варианта ответа и обоснованием)	Какая из следующих техник общения наиболее эффективно помогает снизить уровень напряженности в конфликтной ситуации и	Б Активное слушание и перефразирование позволяют не только продемонстрировать собеседнику, что его	5

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в мин)
	<i>выбора)</i>	способствует установлению конструктивного диалога? а) использование риторических вопросов, направленных на подчеркивание ошибок собеседника. б) активное слушание и перефразирование для подтверждения понимания точки зрения собеседника. в) резкое изменение темы разговора, чтобы избежать конфликта. г) использование сарказма для смягчения напряжения.	мнение услышано и понято, но и помогают минимизировать недопонимания. Этот подход способствует снижению напряженности, поскольку человек чувствует, что его точка зрения важна для собеседника, что в свою очередь создает атмосферу доверия и готовности к конструктивному диалогу.	
7.	Задание открытого типа (с развернутым ответом)	Опишите, что такое опосредованное (косвенное) общение	Опосредованное (косвенное) общение осуществляется в ситуациях, когда индивиды отдалены друг от друга временем или расстоянием. Например, разговор по телефону, переписка. Опосредованное общение – это неполный психологический контакт, когда обратная связь затруднена.	3
8.	Задание открытого типа (с развернутым ответом)	Опишите манипулятивное общение	Манипулятивное общение – форма межличностного общения, при которой воздействие на партнера по общению осуществляется скрытно для достижения своих намерений.	3
9.	Задание открытого типа (с развернутым ответом)	Чем определяется манера общения?	Манера общения определяется: • тоном общения (спокойным, властным, вкрадчивым,	5

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в мин)
			взволнованным и пр.); • поведением в общении (сдержанностью, беспокойством, неуверенность, скованностью); • дистанция в общении (интимной, личной, социальной, публичной и т.д.).	
10.	Задание открытого типа <i>(с развернутым ответом)</i>	Что представляет собой внушение?	Внушение представляет собой целенаправленное, не аргументированное воздействие на человека или на группы, приводящие либо к проявлению человеком, помимо его воли и сознания, определенного состояния, чувства, отношения; либо к изменению его поведения, то есть совершению им поступка, непосредственно не следующих из принятых норм и принципов деятельности. Таким образом, основная цель, которая преследуется при внушении: навязать человеку готовые оценки, выводы суждения, способы поведения. Внушение оказывает влияние не только на одного человека, но и на массу людей, то есть объектом внушения может быть как отдельный человек, так и группы коллективы, социальные слои.	5
11.	Задание открытого	Дайте характеристику	Активное слушание –	10

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в мин)
	<p>типа (с развернутым ответом)</p>	<p>активному, пассивному и эмпатическому слушанию.</p>	<p>это вид слушания, в котором на первый план выступает отражение информации. Незаменимо в деловых переговорах, в ситуациях, когда ваш партнер по общению равен вам или сильнее вас, а также в конфликтных ситуациях, когда собеседник ведет себя агрессивно или демонстрирует свое превосходство. Активное слушание убедительно сообщает собеседнику, что вы его понимаете. Понимаете, что он говорит и что он при этом имеет в виду.</p> <p>При пассивном слушании важно просто слушать человека, просто давать ему понять, что он не один, что вы его слушаете, понимаете и готовы поддержать. Но не следует все время молчать, потому что глухое молчание у любого человека вызывает раздражение, а у возбужденного человека это раздражение будет усилено.</p> <p>Эмпатическое слушание (способность сопереживать) позволяет переживать те же чувства, которые переживает собеседник, отражать эти чувства, понимать эмоциональное состояние собеседника</p>	

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в мин)
			и разделять его. При эмпатическом слушании не дают советов, не стремятся оценить говорящего, не морализуют, не критикуют, не поучают.	

Полный комплект оценочных материалов по дисциплине (фонд оценочных средств) хранится в электронном виде на кафедре, утверждающей рабочую программу дисциплины.

7.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов обучения по дисциплине

Для контроля текущей успеваемости и промежуточной аттестации используется рейтинговая система оценки знаний. Система *текущего контроля* включает:

- 1) контроль посещения и работы на лекционных и семинарских занятиях;
- 2) контроль выполнения студентами заданий для самостоятельной работы;
- 3) контроль знаний, умений, навыков в форме практических заданий;
- 4) итоговое тестирование.

Работа на семинарских занятиях оценивается преподавателем по итогам подготовки и выполнения студентами практических заданий, активности работы в группе и самостоятельной работе. Пропуск семинарских занятий предполагает отработку по пропущенным темам. Форма отработки определяется преподавателем, ведущим семинар (письменное эссе, написание реферата по теме пропущенного семинарского занятия, письменный отчет о выполнении практического задания, конспект статьи, проведение промежуточного тестирования знаний или пр.)

Контрольная работа проводится в конце изучения каждого раздела на последнем лекционном или последнем семинарском занятии и предназначена для оценки знаний, умений и навыков, приобретенных в процессе теоретических и практических занятий.

Форма *промежуточного контроля* – экзамен. Оценка за экзамен является составной и выставляется как сумма оценок по стобалльной шкале (с округлением до целого) по результатам выполнения следующих заданий:

1. Выполнение заданий для самостоятельной работы;
2. Оценки за работу на семинарских занятиях (степень активности на семинарских занятиях в виде выступлений с сообщениями, докладами, участия в дискуссии);
3. Выполнение письменных контрольных работ;
4. Результаты итогового тестирования;
5. Собеседование на экзамене.

Наличие оценки «неудовлетворительно» за любое из заданий не позволяет получить итоговую оценку выше «неудовлетворительно». Основанием для неэкзамена по дисциплине является:

1. Неотработанный пропуск более 50% занятий по курсу;
2. Невыполнение до начала экзаменационной сессии заданий для самостоятельной работы.

Таблица 10. Технологическая карта рейтинговых баллов по дисциплине

№ п/п	Контролируемые мероприятия	Количество мероприятий / баллы	Максимальное количество баллов	Срок предоставления
Основной блок				
1.	Выступление на практических занятиях	3 семинара	15	по расписанию
1.1	полный ответ по вопросу	3	9	

1.2	доклад (сообщение) по дополнительной теме	1	3	
1.3	дополнение	1	3	
2.	Выполнение контрольной работы	2*4	8	по расписанию
3.	Коллоквиум, диспут, дискуссия	3*4	12	по расписанию
4	Промежуточный контроль (практические задания)	2 б. за один правильный ответ	6	по расписанию
5	Реферат на тему по выбору	3*3	9	по расписанию
Количество баллов к рубежному контролю (15 неделя)			50	
Промежуточный контроль				
6	Блок бонусов		9	
6.1.	Посещение занятий	1 балл за 1 занятие	3	по расписанию
6.2.	Активность студента на занятии	1 балл за 1 занятие	3	по расписанию
6.3.	Другие виды бонусов (своевременная сдача заданий)	1 балл за 1 задание	3	по расписанию
Всего			50	
дополнительный блок				
8.	Экзамен		50	по расписанию
Итого			100	

№ п/п	Контролируемые мероприятия	Количество мероприятий / баллы	Максимальное количество баллов	Срок предоставления
1.	Посещение занятий	1 балл за занятие	9	по расписанию
2.	Активность студента на занятии	1 балл за занятие	9	по расписанию
3.	Выступления на семинарских занятиях			по расписанию
3.1.	полный ответ на вопрос	2 балла	8	
3.2.	доклад (сообщение) по дополнительной теме	2 балла	8	
3.3.	дополнения	1 балл	8	по расписанию
4.	Контрольные работы	2 балла за к/р	8	по расписанию
5.	Экзамен	10 баллов	50	по расписанию
Итого			100 баллов	

Начисление бонусов

	Баллы
Отсутствие пропусков практических занятий	+ 2
Активная работа студента на занятии, существенный вклад студента на занятии	+ 3
Составление тематического портфолио	+ 3
Участие с докладами на научных конференциях	
- внутривузовской	+ 1
- городской	+ 2
- областной	+ 3
- региональной	+ 4
- международной	+ 5
Конспекты лекций, семинарских занятий, первоисточников при начислении баллов не учитываются	0

Таблица 11 - Система штрафов (для одного занятия)

Показатель	Баллы
Опоздание (два и более)	- 2
Не готов к практической части занятия	- 3
Нарушение учебной дисциплины	- 2
Пропуски занятий без уважительных причин (за одно занятие)	- 2
Нарушение правил техники безопасности	- 1
Отсутствие конспектов лекций, семинарских занятий, первоисточников при начислении баллов не учитываются	0

Таблица 12 – Шкала перевода рейтинговых баллов в итоговую оценку за семестр по дисциплине

Сумма баллов	Оценка по 4-балльной шкале	
90–100	5 (отлично)	Зачтено
85–89	4 (хорошо)	
75–84		
70–74		
65–69	3 (удовлетворительно)	
60–64	2 (неудовлетворительно)	Не зачтено
Ниже 60		

При реализации дисциплины в зависимости от уровня подготовленности обучающихся могут быть использованы иные формы, методы контроля и оценочные средства, исходя из конкретной ситуации.

8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

8.1. Основная литература:

3. Андреева Г.М. Социальная психология: Учебник для высших учебных заведений. – М. : Аспект Пресс, 2017. – URL: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785756708271.Html> (ЭБС «Консультант студента»).
4. Бодалев А.А., Психология общения. Энциклопедический словарь. – М. :Когито-Центр, 2011. – 600 с. – URL : <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785893533354.html> (ЭБС «Консультант студента»).
5. Бороздина Г.В. Психология делового общения: учеб.; рек. М-вомобщ.и проф. образования РФ в качестве учеб. для студентов вузов по эконом. спец. – 2-е изд. – М. : ИНФРА-М, 2011. – 293 с. (15 экз.)
6. Истратова О.Н., Психология эффективного общения и группового взаимодействия : учебное пособие. – Ростов н/Д : Изд-во ЮФУ, 2018. URL :<http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785927528486.html> (ЭБС Консультант студента)
7. Коноплева Н.А., Психология делового общения : учеб.пособие. М. : ФЛИНТА, 2013. – URL :<http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785976501188.html> (ЭБС «Консультант студента»)
8. Островская И.В. Психология общения. – М. : ГЭОТАР-Медиа, 2018. – URL: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785970447369.html> (ЭБС «Консультант студента»).
9. Психология делового общения / С.И. Самыгин [и др.]; под ред. Самыгина. – Ростов н/Д: Феникс, 2016. –220с. (10 экз.).

8.2. Дополнительная литература:

1. Александров Д.Н. Логика. Риторика. Этика – М. : ФЛИНТА, 2018. – URL: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785893493702.html> (ЭБС «Консультант студента»).
2. Андреева Г.М. Социальная психология: рек. М-вом образования РФ в качестве учеб.для студентов вузов, обучающихся по направлению и специальности «Психология». – 5-е изд. ; испр. и доп. – М. : Аспект Пресс, 2009. – 363 с. (23 экз.).

3. Белинская Е.П., Тихомандрицкая О.А. Социальная психология: Хрестоматия: учебное пособие для студентов вузов. – М.: Аспект Пресс, 2003.
4. Бороздина, Г.В. Психология делового общения : рек. М-вом общего и профессионального образования РФ в качестве учеб.для ВУЗов. – 2-е изд. – М. : ИНФРА-М, 2004. – 295 с. – (Высшее образование). – ISBN 5-16-001969-3: 54-45 : 54-45. Кол-во экз.: 24;
5. Бороздина, Г.В. Психология делового общения [Электронный ресурс] : Учеб. – 2-е изд. – М. : Инфра- М, 2004. – 1 электрон. диск (CD-ROM). – ISBN 5-16-001093-9: 153-40 : 153-40. Кол-во экз.: 3;
6. Бутова А.В. Основы общей психологии : курс лекций для студентов, обучающихся по спец.: 031000 Педагогика и психология, 030301 Психология. – Астрахань :Астраханский ун-т, 2013. – 217 с. – (М-во образования и науки РФ.АГУ). – ISBN 978-5-9926-0696-6: б.ц. :б.ц. Кол-во экз.: 5;
7. Выготский, Л.С. Мышление и речь. – М.: Изд-во ЭКСМО-Пресс, 2000. – С. 260- 462.
8. Гавра, Д.П. Основы теории коммуникации: для бакалавров и специалистов. Доп. УМО по классич. ун-т. образованию в качестве учеб. пособия для студентов вузов, обучающихся по направлению 030600 «Журналистика» и спец. 030601 «Журналистика». – СПб.: Питер, 2011. – 284с. (13 экз.).
9. Головаха, Е.И. Панина, Н.В. Психология человеческого взаимопонимания. – Киев.: Политиздат. Украины, 1989. – 187,[2]с.
10. Горянина, В. А. Психология общения : учеб.пособие для вузов. – М.: Академия, 2002. – 416 с. – (Московский государственный социальный университет. Высшее образование). – ISBN 5-7695-0843-4: 90-00: 90-00. Кол-во экз.: 9;
11. Дебольский М.П. Психология делового общения, М.; 2000.
12. Еремицкая И.А. Реферат и контрольная работа: требования к написанию и оформлению: методические рекомендации / И. А. Еремицкая. – Астрахань : Издатель: Сорокин Роман Васильевич, 2012. -20с. (10 экз.)
13. Карандашев В.И. Основы психологии общения, Челябинск, 1999.
- Кожемякин Е.А. Основы теории коммуникации: Доп. УМО вузов РФ... в качестве учеб.пособия для студентов вузов, обуч. по направлению подготовки (спец.) «Реклама и связи с общественностью». – М.: ИНФРА-М, 2014. – 189 с. (2 экз)
- Кузин Ф.А. Культура делового общения, М.; 1999.
14. Лементуева Л. В. Публичное выступление. – М. : Инфра-Инженерия, 2018. – URL: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785972901302.html> (ЭБС «Консультант студента»).
15. Основы теории коммуникации : доп. УМО по направлениям пед. образования в качестве учеб.пособия для студентов вузов, ... 050400 «Социально-экономическое образование». – 2-е изд. ; стереотип. – М. : КНОРУС, 2012. – 256 с.
16. Скотт Д. Конфликты и пути их преодоления, Киев, 1998.
17. Снелл Ф. Искусство делового общения, М.; 2003.
18. Станкин, М.И. Психология общения. Курс лекций. – М.-Воронеж :Моск. психолого-пед. ин-тут, НПО МОДЭК, 2000. – 304 с. – (Биб-ка школьного психолога). – ISBN 5-89502-072-0: 50-00:50-00. Кол-во экз.: 12;
19. Шарков, Ф.И. Коммуникология. Основы теории коммуникации : учеб.для бакалавров рекламы и связей с общественностью (модуль дисциплин «Коммуникология»). Доп. М-вом образования РФ в качестве учеб.для студентов вузов, ... по спец. «Связи с общественностью». – 2-е изд. ; перераб. и доп. – М. : «Издательство Шаркова» : «Дашков и К», 2010. – 592 с. (5 экз.).
20. Шейнов В.П. Психология и этика делового общения, М.; 2003.
21. Юсупов И.М. Психология взаимопонимания, Казань, 2000.

8.3. Интернет-ресурсы, необходимые для освоения дисциплины

Перечень электронно-библиотечных систем (ЭБС)

Наименование ЭБС
Электронно-библиотечная система VOOK.ru https://book.ru
Образовательная платформа ЮРАЙТ , https://urait.ru/

<i>Наименование ЭБС</i>
<p>Электронная библиотека «Астраханский государственный университет» собственной генерации на платформе ЭБС «Электронный Читальный зал – БиблиоТех» https://biblio.asu.edu.ru <i>Учётная запись образовательного портала АГУ</i></p>
<p>Электронно-библиотечная система (ЭБС) ООО «Политехресурс» «Консультант студента» Многопрофильный образовательный ресурс «Консультант студента» является электронной библиотечной системой, предоставляющей доступ через Интернет к учебной литературе и дополнительным материалам, приобретённым на основании прямых договоров с правообладателями. Каталог содержит более 15 000 наименований изданий. www.studentlibrary.ru <i>Регистрация с компьютеров АГУ</i></p>
<p>Электронно-библиотечная система (ЭБС) ООО «Политехресурс» «Консультант студента» Для кафедры восточных языков факультета иностранных языков. Многопрофильный образовательный ресурс «Консультант студента» является электронной библиотечной системой, предоставляющей доступ через Интернет к учебной литературе и дополнительным материалам, приобретённым на основании прямых договоров с правообладателями по направлению «Восточные языки» www.studentlibrary.ru <i>Регистрация с компьютеров АГУ</i></p>

9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Лекционная аудитория с мультимедиа ресурсами для показа видео-контента и презентаций, зал открытого доступа к сети Интернет, ПК. Аудитория для семинарских занятий с мультимедиа ресурсами для показа видеоконтента и презентаций, организации командной работы со студентами.

10. ОСОБЕННОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ ПРИ ОБУЧЕНИИ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Рабочая программа дисциплины при необходимости может быть адаптирована для обучения (в том числе с применением дистанционных образовательных технологий) лиц с ограниченными возможностями здоровья, инвалидов. Для этого требуется заявление обучающихся, являющихся лицами с ограниченными возможностями здоровья, инвалидами, или их законных представителей и рекомендации психолого-медико-педагогической комиссии. При обучении лиц с ограниченными возможностями здоровья учитываются их индивидуальные психофизические особенности. Обучение инвалидов осуществляется также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида (при наличии).

Для лиц с нарушением слуха возможно предоставление учебной информации в визуальной форме (краткий конспект лекций; тексты заданий, напечатанные увеличенным шрифтом), на аудиторных занятиях допускается присутствие ассистента, а также сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков. Текущий контроль успеваемости осуществляется в письменной форме: обучающийся письменно отвечает на вопросы, письменно выполняет практические задания. Доклад (реферат) также может быть представлен в письменной форме, при этом требования к содержанию остаются теми же, а требования к качеству изложения материала (понятность, качество речи, взаимодействие с аудиторией и т. д.) заменяются на соответствующие требования, предъявляемые к письменным работам (качество оформления текста и списка литературы, грамотность, наличие иллюстрационных материалов и т. д.). Промежуточная аттестация для лиц с нарушениями слуха проводится в письменной форме, при этом используются общие критерии оценивания. При необходимости время подготовки к ответу может быть увеличено.

Для лиц с нарушением зрения допускается аудиальное предоставление информации, а также использование на аудиторных занятиях звукозаписывающих устройств (диктофонов и т. д.). Допускается присутствие на занятиях ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь. Текущий контроль успеваемости осуществляется в устной форме. При проведении промежуточной аттестации для лиц с нарушением зрения тестирование может быть заменено на устное собеседование по вопросам.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорнодвигательного аппарата, на аудиторных занятиях, а также при проведении процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации могут быть предоставлены необходимые технические средства (персональный компьютер, ноутбук или другой гаджет); допускается присутствие ассистента (ассистентов), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь (занять рабочее место, передвигаться по аудитории, прочитать задание, оформить ответ, общаться с преподавателем).