

год начала подготовки 2019

Документ подписан квалифицированной электронной подписью

Сертификат: 023E519200DAAC0FAC74E9329E4F1A569EE

Владелец: "АНО ВО «РОССИЙСКИЙ НОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»"; АН

Действителен до: 2020-01-01

**АНО ВО «Российский новый университет»**

**Елецкий филиал Автономной некоммерческой организации высшего образования «Российский новый университет»  
(Елецкий филиал АНО ВО «Российский новый университет»)**

кафедра прикладной экономики и сферы обслуживания

**Рабочая программа учебной дисциплины (модуля)**

Психология общения

(наименование учебной дисциплины (модуля))

09.03.03 Прикладная информатика

(код и направление подготовки/специальности)

Прикладная информатика в экономике

(код и направление подготовки/специальности, в случаях, если программа разработана для разных направлений подготовки/специальностей)

---

Рабочая программа учебной дисциплины (модуля) рассмотрена и утверждена на заседании кафедры «22» января 2019, протокол № 5/1.

Заведующий кафедрой Прикладной экономики и сферы обслуживания

(название кафедры)

к.п.н., доцент Гнездилова Н.А.

(ученая степень, ученое звание, фамилия и инициалы, подпись заведующего кафедрой)

Елец  
2019 год

## **1. НАИМЕНОВАНИЕ И ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ(МОДУЛЯ)**

Учебная дисциплина «Психология общения» изучается обучающимися, осваивающими образовательную программу «Прикладная информатика в экономике» в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 09.03.03 Прикладная информатика (уровень бакалавриата), утвержденным приказом Министерства образования и науки РФ от 19.09.2017 N 922 (ФГОС ВО3++).

Целью учебной дисциплины «Психология общения» является формирование умений и развитие навыков применения знаний о психологических механизмах и закономерностях общения. Изучение учебной дисциплины направлено на овладение ими системой представлений о психологических способах установления и развития контактов между людьми, основных моделях и технологиях эффективного общения и повышения коммуникативной компетентности; специфике общения и взаимодействия людей; основных «барьерах» общения и технологиях их преодоления.

Изучение учебной дисциплины направлено на подготовку обучающихся к осуществлению деятельности по концептуальному, функциональному и логическому проектированию систем среднего и крупного масштаба и сложности, планированию разработки или восстановления требований к системе, анализу проблемной ситуации заинтересованных лиц, разработке бизнес-требований заинтересованных лиц, постановки целей создания системы, разработки концепции системы и технического задания на систему, организации оценки соответствия требованиям существующих систем и их аналогов, представлению концепции, технического задания на систему и изменений в них заинтересованным лицам, организации согласования требований к системе, разработке шаблонов документов требований, постановке задачи на разработку требований к подсистемам и контроль их качества, сопровождению приемочных испытаний и ввода в эксплуатацию системы, обработке запросов на изменение требований к системе, определенных профессиональным стандартом «Системный аналитик», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 28.10.2014 N 809н (Регистрационный номер №34882).

## **2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОП**

Дисциплина «Психология общения» относится к обязательной части Блока 1. Дисциплины (модули) учебного плана и изучается по заочной форме обучения – в 1 и 2 сессию на 4 курсе.

Изучению данной учебной дисциплины по заочной форме предшествует освоение учебной дисциплины Жизненная навигация.

Параллельно с учебной дисциплиной «Психология общения» студенты изучают дисциплину «Основы управления».

При проведении учебных занятий по учебной дисциплине «Психология общения» развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств обеспечивается чтением интерактивных лекций по 4 и 5 темам, содержание которых разработано на основе результатов научных исследований, проводимых Университетом, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей.

## **3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), СООТНЕСЕННЫЕ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОП**

В результате освоения дисциплины обучающийся должен овладеть универсальной компетенцией (УК-3) - способен осуществлять социальное взаимодействие и

год начала подготовки 2019

реализовывать свою роль в команде.

Планируемые результаты обучения по дисциплине

Формируемая компетенция	Планируемые результаты обучения	Код результата обучения	Код индикатора компетенции
<i>(УК-3) способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде</i>	<b>Знать:</b>		
	- содержание понятия «общения» как процесса установления и развития контактов между людьми	УК-3-31	И-УК-3.1
	- структуру общения и общую ее характеристику	УК-3-32	И-УК-3.1
	- основные виды общения в социальном взаимодействии	УК-3-33	И-УК-3.1
	- универсальные этические нормы и психологические принципы общения и социального взаимодействия	УК-3-34	И-УК-3.1
	- методы диагностики в психологии общения и социального взаимодействия	УК-3-35	И-УК-3.1
	- технологии эффективного общения и социального взаимодействия	УК-3-36	И-УК-3.1
	<b>Уметь</b>		
	- раскрывать содержание понятия «общения» как процесса установления и развития контактов между людьми	УК-3-У1	И-УК-3.2
	- раскрывать структуру общения и общую ее характеристику	УК-3-У2	И-УК-3.2
	- раскрывать основные виды общения в социальном взаимодействии	УК-3-У3	И-УК-3.2
	- раскрывать универсальные этические нормы и психологические принципы общения и социального взаимодействия	УК-3-У4	И-УК-3.3
	- использовать методы диагностики в психологии общения и социального взаимодействия	УК-3-У5	И-УК-3.4
	- использовать технологии эффективного общения и социального взаимодействия	УК-3-У6	И-УК-3.5
	<b>Владеть</b>		
	- методами раскрытия содержания понятия «общения» как процесса установления и развития контактов между людьми	УК-3-В1	И-УК-3.6
	- методами раскрытия структуры общения и общей ее характеристики	УК-3-В2	И-УК-3.6
	- методами раскрытия основных видов общения в социальном взаимодействии	УК-3-В3	И-УК-3.6
	- методами раскрытия универсальных этических норм и психологических принципов общения и социального взаимодействия	УК-3-В4	И-УК-3.6
	- навыками использования методов диагностики в психологии общения и социального взаимодействия	УК-3-В5	И-УК-3.7
	- навыками использования технологии эффективного общения и социального взаимодействия	УК-3-В6	И-УК-3.7

**4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ С УКАЗАНИЕМ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ, ВЫДЕЛЕННЫХ НА КОНТАКТНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ПРЕПОДАВАТЕЛЕМ (ПО ВИДАМ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ) И НА САМОСТОЯТЕЛЬНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ**

**4.1. Общий объем учебной дисциплины(модуля)**

№	Форма обучения	Семестр/сессия, курс	Общая трудоемкость		в том числе контактная работа с преподавателем					СР	Конт- роль
			в з.е.	в часах	Всего	Л	Сем	КоР	зачет		
1.	Заочная	1 сессия, 4 курс	1	36	4	4				32	
		2 сессия, 4 курс	2	72	10	4	4	1,7	0,3	58,3	3,7
	Итого		3	108	14	8	4	1,7	0,3	90,3	3,7

Дисциплина предполагает изучение 5 тем. Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы (108 часов).

**4.2. Распределение учебного времени по темам и видам учебных занятий заочная форма обучения**

№	Наименование разделов, тем учебных занятий	Всего часов	Контактная работа с преподавателем					СР	Конт- роль	Формируемые результаты обучения
			Всего	Л	Сем	КоР	зачет			
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>	<i>7</i>	<i>8</i>	<i>9</i>	<i>10</i>	<i>11</i>
1	Общение как вид деятельности и основная форма социального взаимодействия	18	2	2				16		УК-3-31 УК-3-32 УК-3-У1 УК-3-У2 УК-3-В1 УК-3-В2
2	Основные виды и типы общения	18	2	2				16		УК-3-33 УК-3-У3 УК-3-В3
	Итого за 1 сессию 4-го курса	36	4	4				32		
3	Универсальные этические нормы и психологические принципы общения и социального взаимодействия	21	2	1	1			19		УК-3-34 УК-3-У4 УК-3-В4
4	Методы исследования общения как вида деятельности и основной формы социального взаимодействия	21	2	1	1			19		УК-3-35 УК-3-У5 УК-3-В5
5	Технологии эффективного общения и повышения коммуникативной компетентности для решения задач социального взаимодействия	24,3	4	2	2			20,3		УК-3-36 УК-3-У6 УК-3-В6
	Промежуточная аттестация	5,7	2				1,7	0,3	3,7	

(зачет)									
Итого за 2 сессию 4-го курса	72	10	4	4	1,7	0,3	58,3	3,7	
ИТОГО	108	14	8	4	1,7	0,3	90,3	3,7	

## **5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ), СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ)**

### **ТЕМА 1. Общение как вид деятельности и основная форма социального взаимодействия.**

Содержание понятия «общения» как процесса установления и развития контактов между людьми. Роль общения в психическом развитии человека. Общие представления об общении: функции, стили, уровни и стратегии. Функции общения и факторы, детерминирующие его. Средства и этапы общения. Структура общения. Барьеры общения. Общение как обмен информацией. Вербальные и невербальные средства общения. Общение и речь. Модель коммуникативного процесса по Г. Лассуэлли. Общение как взаимодействие. Природа и структура взаимодействия. Основные стратегии поведения личности в процессе взаимодействия по Р. Бейлзу. Общение как восприятие людьми друг друга. Понятие «социальная перцепция». Механизмы и эффекты межличностного восприятия. Социальное влияние: суггестия, конформизм, неконформизм.

Литература: основная 1; дополнительная 2-5.

### **ТЕМА 2. Основные виды и типы общения.**

Виды общения: по контакту с собеседником, по времени контакта, по уровню передачи информации. Типы межличностного общения. Педагогическое общение как форма взаимодействия субъектов образовательного процесса. Деловое общение: структура, функции, виды и формы. Деловая беседа: виды, функции и этапы. Основные формы и психологические аспекты делового совещания. Психологические особенности публичного выступления. Деловые переговоры. Спор, дискуссии, полемик в деловом общении. Межличностное общение в семейных отношениях.

Литература: основная 1; дополнительная 2-5.

### **ТЕМА 3. Универсальные этические нормы и психологические принципы общения и социального взаимодействия.**

Этика и этикет в общении. Коммуникативная культура. Виды этики и их характеристика. Этические нормы и психологические принципы общения и социального взаимодействия. Профессиональная этика и ее виды. Деловая этика: понятия, функции и задачи. Корпоративная этика. Административная этика. Управленческая этика. Основные понятия производственной этики.

Литература: основная 1; дополнительная 2-5.

### **ТЕМА 4. Методы исследования общения как вида деятельности и основной формы социального взаимодействия.**

Основные методы получения информации в психологии общения. Роль методов психодиагностики в исследовании уровня общения и общительности. Методики диагностики коммуникативной компетентности. Проблемы исследования невербального канала общения. Методы изучения личности партнера по общению по невербальным признакам: графология, кинесика, проксемика, такесика. Экспертная оценка и ее роль в диагностике коммуникативной деятельности и невербальной коммуникации. Психодиагностика и ее значение для психологии общения. Диагностика коммуникативной толерантности в общении.

Литература: основная 1; дополнительная 2-5.

### **ТЕМА 5. Технологии эффективного общения и повышения коммуникативной**

**компетентности для решения задач социального взаимодействия.**

Коммуникативная компетентность личности. Классификация техник активного слушания: постановки вопросов, малого разговора, вербализации. Техники регуляции эмоционального напряжения. Техника эффективной похвалы. Техника использования «Ты-высказываний» (Ты- сообщения) и «Я-высказываний» (Я-сообщения). Психологические приемы влияния на партнера в общении. Репрезентативные системы и их учет в общении. Учет эго-состояний личности в общении. Поведение личности в стрессовой ситуации общения и технологии выхода из нее. Роль тренинга в развитии коммуникативной компетентности и профессиональной коммуникации: структура, логика и логистика, техники.

Литература: основная 1; дополнительная 2-5.

**Планы семинарских занятий**

**Тема 3. Семинарское занятие: Универсальные этические нормы и психологические принципы общения и социального взаимодействия.**

Время - 1 часа.

**Основные вопросы:**

1. Знание тезауруса основных понятий по изучаемой дисциплине для отработки к семинарским занятиям, к экзамену по теме 3.

*Задание 1.4.1. Проверка анализа литературных источников (УК-3-34):*

- 12) Когда и почему возник этикет вобществе?
- 13) Какие функции выполняет этикет?
- 14) Дайте определение понятий "этика", "общение", "деловое общение", "этика делового общения".
- 15) Каковы особенности этики делового общения традиционного общества?
- 16) Какова, по вашему мнению, роль этики и этикета в деловом общении?
- 17) Какова, по вашему мнению, роль этики в педагогическом общении?
- 18) Какова, по вашему мнению, роль этики в семейном общении?
- 19) Назовите основные принципы этики делового общения "сверху-вниз" (между руководителем и подчиненным).
- 20) Назовите основные принципы этики делового общения "снизу-вверх" (между подчиненным и руководителем).
- 21) Назовите основные принципы этики делового общения "по горизонтали" (между коллегами).
- 22) Каковы средства и способы повышения уровня этичности делового общения?

**Задания:**

2. Составление тематического словаря (используя указанную литературу с указанием автора и страницы, откуда данный термин взят).

3. Проверка выполнения заданий.

*Задание 2.4.1. Теоретико-практическое задание (УК-3-У4):*

1) В. В. Бойко (1996) выделяет виды коммуникативной толерантности. Приведите примеры ситуаций, где они проявляются и заполните таблицу.

Эффект восприятия	Характеристика	Примеры ситуации
ситуативная коммуникативная толерантность	проявляется в отношении представителей определенной расы, национальности, социального слоя;	
....		

2) Ю. В. Жуков (1988) выделяет три группы правил, составляющих коммуникативную культуру. Приведите примеры ситуаций, где они проявляются и заполните таблицу:

Правило	Характеристика	Примеры ситуации
правила	не определяют тип общения и не влияют на общую для	

коммуникативного этикета	всех эффективность, но определяют индивидуальный успех отдельных участников общения	
....		

*Задание 3.4.1. Выполнение локального исследования (УК-3-В4):*

**1) Тестовая методика «Насколько этично ваше поведение на работе?»**

*Инструкция.* Определите для себя, как часто вы совершаете, совершали или будете совершать в будущем указанные поступки. Перед каждым из приведенных ниже 15 утверждений поставьте букву, соответствующую вашему ответу:

«Ч» - часто, «В» - время от времени, «Р» - редко, «Н» - никогда.

*Опросник*

**Если имеется возможность и это мне ничем не грозит, то:**

1. Я опаздываю на работу, хотя знаю, что мне, тем не менее, продолжают платить деньги за весь рабочий день.

1. Я уйду с работы пораньше, хотя знаю, что мне, тем не менее, продолжают платить деньги за весь рабочий день.

2. Я делаю длительные перерывы при выполнении работы, хотя знаю, что мне, тем не менее, продолжают платить деньги за весь рабочий день.

3. Я звоню и сообщаю, что я болен (хотя это не правда), чтобы получить лишний выходной.

4. Я использую рабочий телефон для ведения личных междугородних переговоров.

5. Я занимаюсь своими личными делами во время работы.

6. Я использую ксерокс в офисе в своих личных целях.

7. Я пересылаю свою почту вместе с почтой компании, в которой я работаю.

8. Я ношу домой часть продукции, производимой компанией.

9. Я раздаю ее своим друзьям или позволяю им пользоваться этой продукцией без спросу.

10. Я заставляю компанию платить за еду, которую я в действительности не ел, или за поездки, которые я в действительности не делал, или покрывать мои прочие затраты, которых не было.

11. Я использую служебную машину в своих личных целях.

12. Я приглашаю своего друга куда-нибудь пообедать и записываю это на счет компании.

13. Я приглашаю своего друга в какую-нибудь поездку и записываю это на счет компании.

14. Я принимаю подарки от поставщиков от клиентов за оказанные им мною услуги. Подсчитайте количество баллов, используя ключ.

Никогда	Редко	Время от времени	Часто
1	2	3	4

У вас должно получиться от 15 до 60 баллов в сумме. Поскольку все утверждения и высказывания были не этичными, чем меньше очков вы набрали, тем более этично ваше поведение на работе.

**Тема 4. Семинарское занятие: Методы исследования общения как вида деятельности и основной формы социального взаимодействия.**

Время – 1 часа.

**Основные вопросы:**

1. Знание тезауруса основных понятий по изучаемой дисциплине для отработки к семинарским занятиям, к экзамену по теме 4.

*Задание 1.5.1. Проверка анализа литературных источников (УК-3-35):*

Составление аналитического обзора, используя указанную литературу (в соответствии с критериями: их актуальность, цели и задачи, отличительные особенности,

дополните, какие из участников не учтены, применимы ли данные правила в других видах общения и т.п.).

а) Составьте конспект и проведите анализ по теме: «Роль психодиагностики в психологии общения».

б) Составьте конспект и проведите анализ по теме: «Основные методы исследования в психологии общения».

в) Составьте конспект и проведите анализ по теме: «Методы исследования в деловом общении».

г) Составьте конспект и проведите анализ по теме: «Методы исследования в семейных взаимоотношениях».

д) Составьте конспект и проведите анализ по теме: «Методы исследования в педагогическом общении».

**Задания:**

4. Составление тематического словаря (используя указанную литературу с указанием автора и страницы, откуда данный термин взят).

3.. Проверка выполнения заданий.

*Задание 2.5.1. Выполнения теоретико-практического задания (УК-3-У5):*

2) В тесте «Ваш стиль делового общения» выделяют различные стили.

Приведите примеры ситуаций, где они проявляются и заполните таблицу:

Стиль делового общения	Характеристика	Примеры ситуаций
Ориентация на действие	- характерно обсуждение фактов, процедурных вопросов, планирования, организации, контролирования, деталей. Человек, владеющий этим стилем, ориентирован на систематичность, последовательность, тщательность. Он честен, многословен и мало эмоционален.	
.....		

*Задание 3.5.1. Выполнение локального исследования. (УК-3-В5):*

1). Проведите исследование компетентности в общении по тесту «Оценка уровня общительности» (В. Ф.Ряховский).

Тест дает возможность определить уровень коммуникативности человека. Отвечать на вопросы следует, используя 3 варианта ответов - «да», «иногда» и «нет».

*Инструкция:* вашему вниманию предлагаются несколько простых вопросов. Отвечайте быстро, однозначно: «да», «нет», «иногда».

*Лист вопросов*

9. Вам предстоит ординарная или деловая встреча. Выбывает ли вас ее ожидание из колеи? 10. Вызывает ли у вас смущение и неудовольствие поручение выступить с докладом, сообщением, информацией на каком-либо совещании, собрании или ином мероприятии?

11. Не откладываете ли вы визит к врачу до последнего момента?

12. Вам предлагают выехать в командировку в город, где вы никогда не бывали. Приложите ли вы максимум усилий, чтобы избежать этой командировки?

13. Любите ли вы делиться своими переживаниями с кем бы то ни было?

14. Раздражаетесь ли вы, если незнакомый человек на улице обратится к вам с просьбой (показать дорогу, назвать время, ответить на какой-то вопрос)?

15. Верите ли вы, что существует проблема отцов и детей и что людям разных поколений трудно понимать друг друга?

16. Постесняетесь ли вы напомнить знакомому, что он забыл вам вернуть деньги, которые занял несколько месяцев назад?

9. В ресторане либо в столовой вам подали явно недоброкачественное блюдо. Промолчите ли вы, лишь рассерженно отодвинув тарелку?

10. Оказавшись один на один с незнакомым человеком, вы не вступите с ним в беседу и будете тяготиться, если первым заговорит он. Так ли это?

17. Вас приводит в ужас любая длинная очередь, где бы она ни была (в



магазине, библиотеке, кассе кинотеатра). Предпочитаете ли вы отказаться от своего намерения или встанете в хвост и будете томиться в ожидании?

18. Бойтесь ли вы участвовать в какой-либо комиссии по рассмотрению конфликтных ситуаций? 19. У вас есть собственные сугубо индивидуальные критерии оценки произведений литературы, искусства, культуры, и никаких чужих мнений на этот счет вы не приемлете. Эtotак?

20. Услышав где-либо в кулуарах высказывание явно ошибочной точки зрения по хорошо известному вам вопросу, предпочитаете ли вы промолчать и не вступать в разговор?

21. Вызывает ли у вас досаду чья-либо просьба помочь разобраться в том или ином служебном вопросе или учебной теме?

22. Охотнее ли вы излагаете свою точку зрения (мнение, оценку) в письменной форме, чем в устной?

**Оценка ответов:**

«да» - 2 очка;

«иногда» - 1 очко;

«нет» - 0 очков.

Полученные очки суммируются, и по классификатору определяется, к какой категории относится испытуемый.

**Классификатор теста**

**30-31 очко.** Вы явно некоммуникабельны, и это ваша беда, так как страдаете от этого больше вы сами. Но и близким вам людям нелегко. На вас трудно положиться в деле, которое требует групповых усилий. Старайтесь быть общительнее, контролируйте себя.

**25-29 очков.** Вы замкнуты, неразговорчивы, предпочитаете одиночество, поэтому у вас мало друзей. Новая работа и необходимость новых контактов если и не ввергают вас в панику, то надолго выводят из равновесия. Вы знаете эту особенность своего характера и бываете недовольны собой. Но не ограничивайтесь только таким недовольством - в вашей власти переломить эти особенности характера. Разве не бывает, что при какой-либо сильной увлеченности вы приобретаете вдруг полную коммуникабельность? Стоит только встряхнуться. **19-24 очка.** Вы, в известной степени общительны и в незнакомой обстановке чувствуете себя вполне уверенно. Новые проблемы вас не путают. И все же с новыми людьми сходите с оглядкой, в спорах и диспутах участвуете неохотно. В ваших высказываниях порой слишком много сарказма, без всякого на то основания. Эти недостатки исправимы.

**14-18 очков.** У вас нормальная коммуникабельность. Вы любознательны, охотно слушаете интересного собеседника, достаточно терпеливы в общении с другими, отстаиваете свою точку зрения без вспыльчивости. Без неприятных переживаний идете на встречу с новыми людьми. В то же время не любите шумных компаний; экстравагантные выходки и многословие вызывают у вас раздражение.

**9-13 очков.** Вы весьма общительны (порой, быть может, даже сверх меры). Любопытны, разговорчивы, любите высказываться по разным вопросам, что, бывает, вызывает раздражение окружающих. Охотно знакомитесь с новыми людьми. Любите бывать в центре внимания, никому не отказываете в просьбах, хотя не всегда можете их выполнить. Бывает, вспылите, но быстро отходите. Чего вам недостает, так это усидчивости, терпения и отваги при столкновении с серьезными проблемами. При желании, однако, вы можете себя заставить не отступать.

**4-8 очков.** Вы, должно быть, рубаха-парень. Общительность бьет из вас ключом. Вы всегда в курсе всех дел. Вы любите принимать участие во всех дискуссиях, хотя серьезные темы могут вызвать у вас мигрень или даже хандру. Охотно берете слово по любому вопросу, даже если имеете о нем поверхностное представление. Всюду чувствуете себя в своей тарелке. Беретесь за любое дело, хотя не всегда можете успешно довести его до

конца. По этой самой причине руководители и коллеги относятся к вам с некоторой опаской и сомнениями. Задумайтесь над этими фактами.

**3 очка и менее.** Ваша коммуникабельность носит болезненный характер. Вы говорливы, многословны, вмешиваетесь в дела, которые не имеют к вам никакого отношения. Беретесь судить о проблемах, в которых совершенно некомпетентны. Вольно или невольно вы часто бываете причиной разного рода конфликтов в вашем окружении. Вспыльчивы, обидчивы, нередко бываете необъективны. Серьезная работа - не для вас. Людям - и на работе, и дома, и вообще повсюду - трудно с вами. Да, вам надо поработать над собой и своим характером! Прежде всего воспитывайте в себе терпеливость и сдержанность, уважительно относитесь к людям, наконец, подумайте о своем здоровье - такой стиль жизни не проходит бесследно.

2) Проведите исследование по методике **«Коммуникативные и организаторские склонности» (КОС) (В.В. Синявский, В.А.Федорошин).**

*Инструкция:* на каждый вопрос следует ответить «да» или «нет». Если вы затрудняетесь в выборе ответа, необходимо все-таки склониться к соответствующей альтернативе (+) или (-).

#### **Лист вопросов**

41. Много ли у Вас друзей, с которыми Вы постоянно общаетесь?
42. Часто ли Вам удается склонить большинство своих товарищей к принятию ими Вашего мнения?
43. Долго ли Вас беспокоит чувство обиды, причиненное Вам кем-то из Ваших товарищей?
44. Всегда ли Вам трудно ориентироваться в создавшейся критической ситуации?
45. Есть ли у Вас стремление к установлению новых знакомств с разными людьми?
46. Нравится ли Вам заниматься общественной работой?
47. Верно ли, что Вам приятнее и проще проводить время с книгами или за каким-либо другим занятием, чем с людьми?
48. Если возникли какие-либо помехи в осуществлении Ваших намерений, то легко ли Вы отступаете от них?
49. Легко ли Вы устанавливаете контакты с людьми, которые значительно старше Вас по возрасту?
50. Любите ли Вы придумывать и организовывать со своими товарищами различные игры и развлечения?
51. Трудно ли Вы включаетесь в новую для Вас компанию?
52. Часто ли Вы откладываете на другие дни те дела, которые нужно было бы выполнить сегодня?
53. Легко ли Вам удается устанавливать контакты с незнакомыми людьми?
54. Стремитесь ли Вы добиваться, чтобы Ваши товарищи действовали в соответствии с Вашим мнением?
55. Трудно ли Вы осваиваетесь в новом коллективе?
56. Верно ли, что у Вас не бывает конфликтов с товарищами из-за невыполнения ими своих обязанностей, обязательств?
57. Стремитесь ли Вы при удобном случае познакомиться и побеседовать с новым человеком?
58. Часто ли в решении важных дел Вы принимаете инициативу на себя?
59. Раздражают ли Вас окружающие люди и хочется ли Вам побыть одному?
60. Правда ли, что Вы обычно плохо ориентируетесь в незнакомой для Вас обстановке?
61. Нравится ли Вам постоянно находиться среди людей?
62. Возникает ли у Вас раздражение, если Вам не удается закончить начатое дело?
63. Испытываете ли Вы чувство затруднения, неудобства или стеснения, если приходится проявить инициативу, чтобы познакомиться с новым человеком?

64. Правда ли, что Вы утомляетесь от частого общения стоварищами?
65. Любите ли Вы участвовать в коллективных играх?
66. Часто ли Вы проявляете инициативу при решении вопросов, затрагивающих интересы Ваших товарищей?
67. Правда ли, что Вы чувствуете себя неуверенно среди малознакомых Вам людей?
68. Верно ли, что Вы редко стремитесь к доказательству своей правоты?
69. Полагаете ли Вы, что Вам не доставляет особого труда внести оживление в малознакомую Вам компанию?
70. Принимаете ли Вы участие в общественной работе в школе?
71. Стремитесь ли Вы ограничить круг своих знакомых небольшим количеством людей?
72. Верно ли, что Вы не стремитесь отстаивать свое мнение или решение, если оно не было сразу принято Вашими товарищами?
73. Чувствуете ли Вы себя непринужденно, попав в незнакомую Вам компанию?
74. Охотно ли Вы приступаете к организации различных мероприятий для своих товарищей?
75. Правда ли, что Вы не чувствуете себя достаточно уверенным и спокойным, когда приходится говорить что-либо большой группой людей?
76. Часто ли Вы опаздываете на деловые встречи, свидания?
77. Верно ли, что у Вас много друзей?
78. Часто ли Вы смущаетесь, чувствуете неловкость при общении с малознакомыми людьми?
79. Правда ли, что Вас пугает перспектива оказаться в новом коллективе?
80. Правда ли, что Вы не очень уверенно чувствуете себя в окружении большой группы своих товарищей?

#### **Обработка результатов и интерпретация**

Коммуникативные способности - ответы "да" на следующие вопросы: 1, 5, 9, 13, 17, 21, 25, 29,

33, 37; и "нет" на вопросы: 3, 7, 11, 15, 19, 23, 27, 31, 35, 39.

Организаторские способности - ответы "да" на следующие вопросы: 2, 6, 10, 14, 18, 22, 26, 30,

34, 38; и "нет" на вопросы: 4, 8, 12, 16, 20, 24, 28, 32, 36, 40.

Подсчитывается количество совпадающих с ключом ответов по каждому разделу методики, затем вычисляются оценочные коэффициенты отдельно для коммуникативных и организаторских способностей по формуле:

Высчитывается оценочный коэффициент (К) отдельно для коммуникативных и организаторских способностей.

$K = m/20$ ,  $m$  – количество совпавших с ключом ответов.

Оценочные коэффициенты может варьировать от 0 до 1. Показатели, близкие к 1 говорят о высоком уровне коммуникативных и организаторских способностях, близкие к 0 - о низком уровне. Первичные показатели коммуникативных и организаторских способностей могут быть представлены в виде оценок, свидетельствующих о разных уровнях изучаемых способностей.

*Коммуникативные умения:*

Показатель	Оценка	Уровень
0,10-0,45	1	I - низкий
0,46-0,55	2	II - ниже среднего
0,56-0,65	3	III - средний
0,66-0,75	4	IV - высокий
0,76-1	5	V - очень высокий

*Организаторские умения:*

Показатель	Оценка	Уровень
------------	--------	---------

0,20-0,55	1	I - низкий
0,56-0,65	2	II - ниже среднего
0,66-0,70	3	III - средний
0,71-0,80	4	IV - высокий
0,81-1	5	V - очень высокий

*Анализ полученных результатов.*

Испытуемые, получившие оценку 1, характеризуются низким уровнем проявления коммуникативных и организаторских склонностей.

Испытуемым, получившим оценку 2, коммуникативные и организаторские склонности присущи на уровне ниже среднего. Они не стремятся к общению, чувствуют себя скованно в новой компании, коллективе; предпочитают проводить время наедине с собой, ограничивают свои знакомства; испытывают трудности в установлении контактов с людьми и при выступлении перед аудиторией; плохо ориентируются в незнакомой ситуации; не отстаивают свои мнения, тяжело переживают обиды; проявления инициативы в общественной деятельности крайне снижено, во многих делах они предпочитают избегать принятия самостоятельных решений.

Для испытуемых, получивших оценку 3, характерен средний уровень проявления коммуникативных и организаторских склонностей. Они стремятся к контактам с людьми, не ограничивают круг своих знакомств, отстаивают своё мнение, планируют свою работу, однако потенциал их склонностей не отличается высокой устойчивостью. Коммуникативные и организаторские склонности необходимо развивать и совершенствовать.

Испытуемые, получившие оценку 4, относятся к группе с высоким уровнем проявления коммуникативных и организаторских склонностей. Они не теряются в новой обстановке, быстро находят друзей, постоянно стремятся расширить круг своих знакомых, занимаются общественной деятельностью, помогают близким. Друзьям, проявляют инициативу в общении, с удовольствием принимают участие в организации общественных мероприятий, способны принять самостоятельное решение в трудной ситуации. Всё это они делают не по принуждению, а согласно внутренним устремлениям.

Испытуемые, получившие высшую оценку - 5, обладают очень высоким уровнем проявления коммуникативности и организаторских склонностей. Они испытывают потребность в коммуникативности и организаторской и активно стремятся к ней, быстро ориентироваться в трудных ситуациях, непринужденно ведут себя в новом коллективе, инициативны, предпочитают в важном деле или в создавшейся сложной ситуации принимать самостоятельные решения, отстаивают своё мнение и добиваются, чтобы оно было принято товарищами, могут внести оживление в незнакомую компанию, любят организовывать разные игры, мероприятия. Настойчивы в деятельности, которая их привлекает. Они сами ищут такие дела, которые бы удовлетворяли их потребность в коммуникации и организаторской деятельности.

**Тема 5. Семинарское занятие: Технологии эффективного общения и повышения коммуникативной компетентности для решения задач социального взаимодействия.**

Время – 2 часов.

**Основные вопросы:**

1. Знание тезауруса основных понятий по изучаемой дисциплине для отработки к семинарским занятиям, к экзамену по теме 5.

*Задание 1.6.1. Подготовка презентации* (по выбору студента). (УК-3-36):

- 6) Коммуникативная компетентность личности и альтернативные определения.
- 7) Классификация техник активного слушания: постановки вопросов,

малого разговора.

- 8) Классификация техник активного слушания: вербализации.
- 9) Техника эффективной похвалы.
- 10) Техника использования «Ты-высказываний» и «Я-высказываний».

*Задание 1.6.2. Блиц-опрос (УК-3-36):*

- 10) Раскройте характеристику эго-состояний по Э.Берну.
- 11) В чем психологический смысл учета в общении эго-состояний?
- 12) В чем сущность транзакционного анализа процесса взаимодействия по Э.Берну?
- 13) В чем смысл репрезентативных систем?
- 14) Назовите психологические приемы влияния на партнера в общении.
- 15) Техники регуляции эмоционального напряжения в общении.
- 16) Репрезентативные системы и их учет в общении.
- 17) Учет эго-состояний личности в общении.
- 18) Роль тренинга в развитии коммуникативной компетентности и профессиональной коммуникации: структура, логика и логистика, техники.

**Задания:**

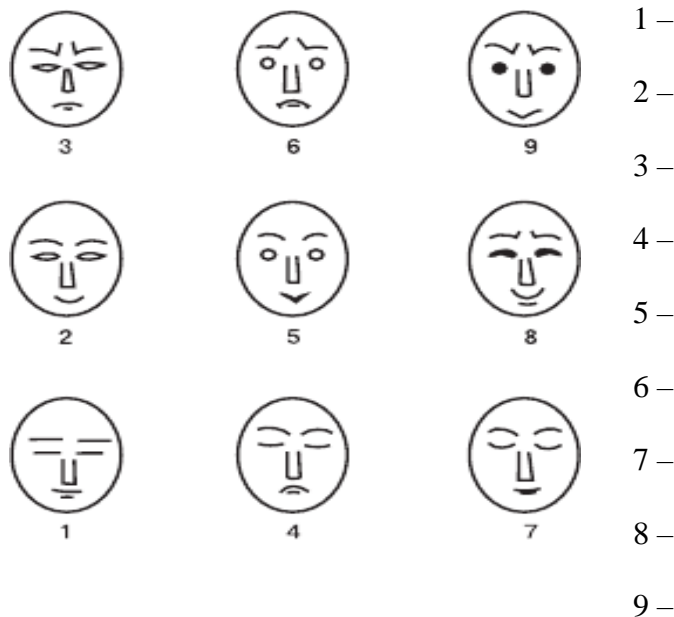
2. Составление тематического словаря (используя указанную литературу с указанием автора и страницы, откуда данный термин взят).

3. Проверка выполнения заданий.

*Задание 2.6.1. Выполнение теоретико-практического задания (УК-3-У6):*

3) Выделяют четыре вида активных ответных реакций в общении, обеспечивающих рефлексивное слушание. Проведите их сравнительный анализ, самостоятельно выбрав критерии сравнения. По результатам составьте таблицу, дополнив примерами ситуаций общения, в которых они используются.

4) В процессе общения важную роль играют простые мимические признаки собеседника, которые входят в состав мимических симптомокомплексов, отражающих различные сочетания положения глаз, губ, век, бровей, подвижность лица и его частей. Подпишите эмоциональные состояния, которые на них изображены:



3)

К

классифицируйте приведенные ниже перечни неязыковых сигналов по пяти категориям: поза, мимика, жестикация, дистанцирование, интонация. Все сигналы вложены в предложения, которые дают некоторые представления об общей ситуации или позволяют догадаться о ней, например, Вы мечтательно рассмеялись. Ответ: мимика.

i нвоскликнул: «Хотел бы хоть раз, убедиться, что ты выполнишь порученное тебе дело!» O

.....  
j на отступила на шаг назад: «Что ты себе вообразил?»..... O

к н стоял, прислонившись к столу, скрестив ноги..... O

l етырехлетняя девочка уверяла свою маму, что может застегнуть пальто самостоятельно. Ч Характерная лексика.  
Мама сказала: «Конечно, ты можешь сделать это самостоятельно, сокровище мое!» – и тут же сама застегнула пальто малышке....

m В то время, как Н. уверял, что ищет контакты с молодым поколением, он неоднократно выставлял руки вперед, словно защищаясь, будто хотел отодвинуться от слушателей....

n Вы ждете, переминаясь с ноги на ногу, пока секретарь заполняет бланк.....

o Он идет к окну и закрывает его...

p Она безмолвно на него взглянула, но крылья ее носа дрожали от едва скрытого возбуждения....

4) Зная функциональные характеристики эго-состояний личности, заполните таблицу

Эгосостояние	Основные функции	Мимическое выражение	Пантомимика	Характерная лексика

5) Составьте рассказ о море (3-4 предложения), используя речевые предикаты для разных репрезентативных систем

Визуалы	Аудиалы	Кинестетики	Дигиталы

Задание 3.6.1. Выполнение практического задания (УК-3-В6):

2) Прочтите описание каждой ситуации, Напишите в колонке примеры высказываний типа Я- сообщение.

Вы-утверждения (Ты-высказывания)	Я-утверждения (Я-высказывания)
Вы нарушили свое слово: не пришли на встречу	
Вы меня подвели, потому что не выполнили задание в указанный срок	
Вы никогда не сдаете мои отчеты в срок, так как всегда отвлекаетесь по личным делам	
Вы постоянно выводите меня из терпения своими опозданиями	
Вы оскорбляете мои чувства, когда не привлекаете меня к принятию решений, касающихся лично меня	
Вы всегда критикуете меня в присутствии моих подчиненных	
Вы никогда не ставите меня в известность, когда отлучаетесь с рабочего места	
Вы постоянно мне звоните по утрам по каким-то личным вопросам	

2) В таблице представлены типичные ошибки при постановке вопросов. Обоснуйте, почему возникла данная ошибка и предложите способы их преодоления.

Типичная ошибка в формулировке вопроса	Почему это ошибка?	Способ преодоления
1. Почему?		
2. Почему вы не...?		
3. Как вы могли согласиться...? (отказаться... пригласить... не пригласить... так ответить... не ответить и т.п.)		

3) Проведите соответствие между речевыми предикатами и репрезентативной системе, к которой они относятся, соединив их между собой:

Речевые предикаты	Репрезентативная система
рассказывать	В
одурающий	А
гулко	К
в четких рамках	В
с головой окунуться	А
графический	К
ухватить	В
с блеском	А
журчание	К

где:

В – визуальная А – аудиальная

К – кинестетическая

*Задание 3.6.2. Выполнение локального исследования (УК-3-В6):*

2) Тест «Трансактный анализ общения»

Трансакция - единица акта общения, в течение которой собеседники, находящиеся в одном из трех состояний Я, обмениваются парой реплик.

Обращаясь к другому человеку, мы обычно выбираем себе и собеседнику одно из трех возможных состояний нашего Я: состояние Родителя, Взрослого или Дитя.

Характеристики состояний:

- назидательный, самоуверенно-агрессивный;
- рациональный;
- корректный;
- сдержанный;
- эмоциональный;
- неуверенный;
- подчиняемый. Родитель, Взрослый, Дитя
- учит, направляет оценивает, осуждает опекает;
- трезво оценивает, логически мыслит, владеет собой;
- капризничает, упрямится, творит, протестует.

Человек, говоря первую фразу, задает тон разговора тем, что невольно выбирает себе и собеседнику подходящее состояние Я. Деловое общение должно происходить на уровне Взрослый-Взрослый.

Трансактный анализ общения позволит вам овладеть тонкостями делового общения: более точно улавливать скрытый смысл сказанного, стать инициатором общения, избежать тактических и стратегических ошибок контакта.

Эти три «Я» сопровождают нас всю жизнь. Зрелый человек умело использует разные формы поведения, лишь бы они были уместны. Самоконтроль и гибкость помогают ему вовремя вернуться во «взрослое» состояние, что особенно и отличает зрелую личность от юнца, пусть даже солидновозраста.

Попробуйте оценить, как сочетаются эти три Я в вашем поведении. Для этого оцените приведенные высказывания в баллах от 0 до 10.

**Текст опросника**

1. Мне порой не хватает выдержки.
2. Если мои желания мешают мне, то я умею их подавлять.
3. Родители (как более взрослые люди) должны устраивать семейную жизнь своих детей.
4. Я иногда преувеличиваю свою роль в каких-либо событиях.
5. Меня провести не легко.
6. Мне бы понравилось быть воспитателем.

7. Бывает, мне хочется подурочиться, как маленькому.
8. Думаю, что я правильно понимаю все происходящие события.
9. Каждый должен выполнять свой долг.
10. Нередко я поступаю не как надо, а как хочется.
11. Принимая решение, я стараюсь продумать его последствия.
12. Младшее поколение должно учиться у старших, как ему следует жить.
13. Я, как и многие люди, бываю обидчив.
14. Мне удастся видеть в людях больше, чем они говорят себе.
15. Дети должны беспрекословно следовать указаниям родителей.
16. Я - увлекающийся человек.
17. Мой основной критерий оценки человека - объективность.
18. Мои взгляды непоколебимы.
19. Бывает, что я не уступаю в споре лишь потому, что не хочу уступить.
20. Правила оправданы лишь до тех пор, пока они полезны.
21. Люди должны соблюдать все правила независимо от обстоятельств.

### **Обработка результатов**

Подсчитайте отдельно сумму баллов по строкам:

- 1, 4, 7, 10, 13, 16, 19 (Д - Дитя);
- 2, 5, 8, 11, 14, 17, 20 (В - Взрослый);
- 3, 6, 9, 12, 15, 18, 21 (Р - Родитель).

Расположите соответствующие символы в порядке убывания веса. Если у вас получилась формула ВДР, то это значит, что вы обладаете развитым чувством ответственности, в меру импульсивны и непосредственны и не склонны к назиданиям и поучениям. Вам можно пожелать лишь сохранить эти качества и впредь. Они помогут в любом деле, связанном с общением, коллективным трудом, творчеством.

Хуже, если на первом месте стоит Р. Категоричность и самоуверенность противопоказаны, например, педагогу, организатору - словом, всем, кто в основном имеет дело с людьми, а не с машинами.

Сочетание РДВ порой способно осложнить жизнь обладателю такой характеристики.

«Родитель» с детской непосредственностью режет «правду-матку», ни в чем не сомневаясь и не заботясь о последствиях. Но и тут нет особых поводов для уныния. Если вас не привлекают организаторская работа, шумные компании и вы предпочитаете побыть наедине с книгой, кульманом или этюдником, то все в порядке. Если же нет и вы захотите передвинуть свое Р на второе или даже на третье место, то это вполне осуществимо. Вам помогут и так называемые группы тренировки общения, организованные профессиональными психологами во многих городах.

Д во главе приоритетной формулы - вполне приемлемый вариант, скажем, для научной работы. Эйнштейн, например, однажды шутливо объяснил причину своих научных успехов тем, что он развивался медленно и над многими вопросами задумался лишь тогда, когда люди обычно уже перестают о них думать.

Но детская непосредственность хороша до определенных пределов. Если она начинает мешать делу, то, значит, пора взять свои эмоции под контроль.

## **6. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

### ***Задания для приобретения новых знаний, углубления и закрепления ранее приобретенных знаний***

Основные категории учебной дисциплины для самостоятельного изучения:

*Аффилиация* - потребность человека, проявляющаяся в его желании и стремлении постоянно быть с людьми, устанавливать и сохранять положительные взаимоотношения с ними.

*Вежливость* - это обращение с людьми, учитывающее их потребности быть



оцененными и защищенными; соблюдение правил приличия, учтивость, уважительность, тактичность, деликатность.

*Взаимодействие* - это действия индивидов, направленных друг к другу.

*Внушаемость* - это склонность субъекта к некритической (непроизвольной) податливости воздействиям других людей, их советам, указаниям, даже если они противоречат его собственным убеждениям и интересам. Это безотчетное изменение своего поведения под влиянием внушения. Внушаемые субъекты легко заражаются настроениями, взглядами и привычками других людей. Они часто склонны к подражанию. Внушаемость зависит как от устойчивых свойств человека - высокого нейротизма, слабости нервной системы, - так и от ситуативных его состояний - тревоги, неуверенности в себе или же эмоционального возбуждения.

*Диалогическое общение* - равноправное субъект-субъектное взаимодействие, имеющее целью взаимное познание, стремление к реализации целей каждого партнера.

*Идентификация (или отождествление)* - это установление сходства одного человека с другим.

*Идентификация* (от лат. identificatio - отождествляю) состоит в воображаемой подстановке себя на место партнера по общению, воображаемом взятии на себя роли, которую выполняет этот партнер, мысленном построении своего поведения таким же способом, как и партнер, примыкании к его позиции. Поставить себя на место другого не так просто, как может показаться с первого взгляда. Воображение себя на месте другого может не только не дать ожидаемых результатов, но даже осложнить взаимопонимание.

*Имидж* – воспринимаемый и передаваемый образ человека.

*Коммуникация* - процесс двустороннего обмена информацией, ведущей ко взаимному пониманию.

*Коммуникативные барьеры* - это психологические препятствия на пути адекватной передачи информации между партнерами по общению.

*Коммуникативная компетентность* (компетентности в общении), т. е. умения устанавливать и поддерживать необходимые контакты с людьми. Коммуникативная компетентность включает систему знаний и умений (техник), обеспечивающих успешное протекание коммуникативных процессов у человека в различных ситуациях общения.

*Коммуникативная культура* - это совокупность культурных норм, культурологических знаний, ценностей и значений, используемых в процессе коммуникации, в том числе и при общении.

*Коммуникативная толерантность* - это характеристика отношения личности к людям, показывающая степень переносимости ею неприятных или неприемлемых, по ее мнению, психических состояний, качеств и поступков партнеров по взаимодействию.

*Конформность* - это склонность человека к добровольному сознательному (произвольному) изменению своих ожидаемых реакций для сближения с реакцией окружающих вследствие признания большей их правоты. Или, проще говоря, - это свойство человека легко менять свою точку зрения, установку на что то под влиянием группового мнения. Конформность называют также внутригрупповой суггестией или внушаемостью. Правда, некоторые авторы, например А. Е. Личко и соавт., не отождествляют внушаемость и конформность, отмечая отсутствие зависимости между ними и различие механизмов их проявления. Понятие конформности часто отождествляется с конформизмом, что, с моей точки зрения, создает путаницу в понимании того и другого.

*Конформизм* определяется как «изменение поведения или убеждения... в результате реального или воображаемого давления группы». Иначе говоря, если конформность является свойством (качеством) человека, то конформизм - это поведение, которое может быть вызвано конформностью, а может быть и не связано с ней. Нейл с соавторами выделили две формы конформизма - уступчивость и одобрение.

*Культура поведения* - поступки и формы общения людей, основанные на

нравственности, эстетическом вкусе и соблюдении определенных норм и правил. Истинная культура поведения есть органическое единство внутренней и внешней культуры человека, умение найти правильную линию поведения даже в нестандартной, а порой и в экстремальной ситуации. В этой главе понятие "культура поведения" будем рассматривать как часть делового этикета, отлично понимая, что сам термин "культура" в широком смысле гораздо объемнее понятия "деловой этикет". Последний относится к категории "культура" как особенное к общему.

*Межличностные отношения* - это отношения, складывающиеся между отдельными людьми.

*Мораль* (от лат. *moralis* - нравственный) - это система этических ценностей, которые признаются человеком. Мораль - важнейший способ нормативной регуляции общественных отношений, общения и поведения людей в самых различных сферах общественной жизни - семье, быту, политике, науке, труде и т.д.

*Нонконформизм* - опровержение человеком мнения большинства, протест подчинения, кажущаяся независимость личности от мнения группы, хотя на самом деле и здесь точка зрения большинства является основой для поведения человека.

*Общение* - специфическая форма взаимодействия человека с другими людьми как членами общества; в общении реализуются социальные отношения людей.

*Общение* - процесс взаимодействия общественных субъектов: социальных групп, общностей или личностей, в котором происходит обмен информацией, опытом, способностями и результатами деятельности. Общение выступает как способ бытия общества и человека. Именно в процессе общения происходят социализация личности и ее самореализация. По мнению Аристотеля, способность вступать в общение отличает человека от "недоразвитых в нравственном смысле существ" и от "сверхчеловека". Поэтому "тот, кто не способен вступать в общение или, считая себя существом самодовлеющим, не чувствует потребности ни в чем, уже не составляет элемента государства, становясь либо животным, либо божеством".

Общение вербальное происходит посредством речи, невербальное - с помощью паралингвистических средств передачи информации (громкость речи, тембр голоса, жесты, мимика, позы).

Общение непосредственное (прямое) - это естественное общение, когда субъекты взаимодействия находятся рядом и общаются посредством речи, мимики и жестов. Данный вид общения является наиболее полноценным, потому что индивиды в процессе его получают максимальную информацию друг о друге.

Общение опосредованное (косвенное) 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.

Ориентация на контроль предполагает стремление контролировать, управлять ситуацией и поведением других, которые обычно сочетаются с желанием доминировать во взаимодействии.

Ориентация на понимание включает в себя стремление понять ситуацию и поведение других.

*Педагогическое общение* - это профессиональное общение учителя с учащимися, а также с их родителями, имеющее определенные педагогические, в том числе и воспитательные, цели. С помощью педагогического общения не только передаются знания и умения, но и изменяются свойства личности учащихся, устанавливается взаимопонимание, меняются мнения и установки.

*Переговоры* - способ разрешения конфликтов, при котором каждая из сторон выдвигает собственный набор требований, но склонна к уступкам, к компромиссу. Как правило, предусматривается равноправие сторон, исключаются попытки силового разрешения конфликта. П. ведутся на основе определенных и одобряемых их участниками

правил и предполагают, что стороны имеют не только частные, но и общие интересы. Одним из основных элементов П. является получение и обмен информацией с целью достижения согласия.

*Репрезентативная система* – предпочитаемый способ обработки информации. *Речь*- это процесс использования языка в целях общения людей, это говорение.

*Рефлексия* - способность сознания человека сосредоточиться на самом себе - как перцептивный механизм осознание человеком того, как он воспринимается партнером по общению.

*Социальное влияние* - форма межличностного взаимодействия, в результате которого повторный ответ человека на проблему более сближается с ответом другого человека, чем с собственным первоначальным ответом.

*Спор* - обсуждение проблемы, способ ее коллективного исследования, при котором каждая из сторон отстаивает свое мнение.

*Спор* – это обсуждение в форме исследования проблемы с целью установления истины *Суггестия (внушаемость)* - непроизвольная податливость человека мнению других лиц или группы, когда он и сам не замечает, как изменились его взгляды, поведение, это происходит само собой.

*Толерантность* (лат. *tolerantia* - терпимость) - это терпимость, снисходительность к кому- или чему либо. Это установка на либеральное, уважительное отношение и принятие (понимание) поведения, убеждений, национальных и иных традиций и ценностей других людей, отличающихся от собственных. Толерантность способствует предупреждению конфликтов и установлению взаимопонимания между людьми.

*Тренинг* - область практической психологии, ориентированной на использование активных методов групповой психологической работы с целью развития компетентности в общении.

*Умение* - освоенный субъектом способ выполнения действия на основе приобретенных знаний и навыков.

*Уступчивость* (внешний, показной конформизм), по Нейлу с соавторами, проявляется в делании того, что нам не хочется, чтобы заслужить поощрение или избежать наказания (например, голосование за резолюцию собрания, с которой человек не согласен). Если уступчивость представляет собой ответ на приказ, то ее называют подчинением.

*Эмпатия* - особый способ глубокого и безошибочного восприятия внутреннего мира другого человека.

*Эмпатия*– постижение эмоционального состояния, проникновение в переживания другого человека.

*Этика* (от греч. *ethos* - обычай, нрав) - учение о морали, нравственности. Термин "этика" впервые употребил Аристотель (384-322 до н.э.) для обозначения практической философии, которая должна дать ответ на вопрос, что мы должны делать, чтобы совершать правильные, нравственные поступки.

*Этикет* (от франц. *etiquette*) означает установленный порядок поведения где-либо. Это наиболее общее определение этикета.

*Этикет* – манера поведения человека, правила учтивости и вежливости, принятые в обществе.

*Эффект категоризации* состоит в том, что человеку приписываются те или иные характеристики в зависимости от того, к какой категории людей он отнесен. Например, в одном исследовании профессиональные психотерапевты смотрели снятое интервью с человеком, который в одном случае был представлен как пациент психиатрической клиники, а в другом случае - как поступающий туда на работу. В первом случае психотерапевты находили в его ответах массу признаков ненормальности и плохой адаптации. Во втором же случае психотерапевты решили, что он абсолютно нормален и хорошо адаптируется.

*Эффект ореола* проявляется в приписывании человеку, о котором имеется благоприятное мнение, положительных оценок и тех качеств, которые в данный момент не наблюдаются. Например, ученики, увидев на пиджаке учителя физической культуры значок мастера спорта, сделают заключение, что он обладает высоким мастерством и как педагог. В данном случае ореол спортсмена влияет на восприятие учителя физкультуры как профессионала педагога. Эффект ореола чаще всего возникает при следующих условиях: 1) когда воспринимающий судит о чертах, в которых он не разбирается; 2) когда черты связаны с нравственностью; 3) когда воспринимающий плохо знает данного человека.

*Эффект первичности* и новизны состоит в том, что первое впечатление о человеке сильнее, чем последующие, поэтому и велика роль первого появления учителя перед учащимися. Исправление первоначального впечатления о человеке требует длительного его познания и совершается с трудом.

*Эффект стереотипизации* состоит в том, что суждение о человеке выносится на основании своего ограниченного прошлого опыта или устоявшегося мнения других, некритически воспринятого субъектом общения. Стереотипы - это упрощенные и стандартизированные концепции характеристик или ожидаемого поведения членов определенной группы. Стереотипизация - это идентификация человека как принадлежащего к определенной группе с присущими ей особенностями. Стереотипы играют как положительную, так и

*Язык* - это совокупность звуковых, словарных и грамматических средств выражения мыслей.

### **Задания для повторения и углубления приобретаемых знаний**

№	Задание	Код результата обучения
1	Задание 1.1.1. Анализ литературных источников 1) Подходы к содержанию понятия «общения» в разных науках. 2) Роль общения в онтогенезе человека 3) Теории общения и взаимодействия в отечественной и зарубежной психологии 4) Индивидуально-типологические и индивидуально-психологические особенности человека и их учет в общении. 5) Концепции личности и их учет в общении. 6) Роль гендерных и национальных особенностей личности в общении 7) Вербальный и невербальный каналы общения 8) Изучение личности партнера по общению по невербальным признакам 9) Теории и ошибки каузальной атрибуции 10) Каковы функции восприятия в процессе общения? 11) Охарактеризуйте невербальные средства общения. 12) Назовите основные элементы вербального общения и охарактеризуйте их 13) Какие существуют барьеры понимания в общении 14) Какова роль обратных связей в передаче информации?	УК-3-31
2	Задание 1.2.1. Блиц-опрос 1) Перечислите основные стороны общения 2) В чем заключается их взаимосвязь. 3) В чем специфика коммуникативной стороны общения? 4) Что такое коммуникативные барьеры в общении? 5) В чем специфика интерактивной стороны общения? 6) В чем специфика перцептивной стороны общения? 7) Перечислите основные теории интеракции. 8) Какие теории и ошибки каузальной атрибуции вы знаете 9) Назовите теории позитивного межличностного взаимодействия	УК-3-32

3	<p>Задание 1.3.1. Анализ литературных источников</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Виды общения и их характеристика.</li> <li>2) Классификации видов общения и критерии ихразделения.</li> <li>3) Назовите основные этапы делового общения и дайте их краткую характеристику.</li> <li>4) Педагогическое общение и егохарактеристика.</li> <li>5) Семейное общение и егохарактеристика.</li> <li>6) Межличностное общение и еговиды.</li> <li>7) Назовите основные барьеры и помехи в деловомобщении.</li> <li>8) Назовите основные барьеры и помехи в педагогическомобщении.</li> <li>9) Назовите основные барьеры и помехи в семейномобщении.</li> </ol>	УК-3-33
4	<p>Задание 1.4.1. Анализ литературных источников</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Когда и почему возник этикет вобществе?</li> <li>2) Какие функции выполняетэтикет?</li> <li>3) Дайте определение понятий "этика", "общение", "деловое общение", "этика деловогообщения".</li> <li>4) Каковы особенности этики делового общения традиционного общества?</li> <li>5) Какова, по вашему мнению, роль этики и этикета вделовомобщении?</li> <li>6) Какова, по вашему мнению, роль этики в педагогическом общении?</li> <li>7) Какова, по вашему мнению, роль этики в семейномобщении?</li> <li>8) Назовите основные принципы этики делового общения "сверху-вниз" (между руководителем иподчиненным).</li> <li>9) Назовите основные принципы этики делового общения "снизу- вверх" (между подчиненным ируководителем).</li> <li>10) Назовите основные принципы этики делового общения "по горизонтали" (междуколлегами).</li> <li>11) Каковы средства и способы повышения уровня этичности делового общения?</li> </ol>	УК-3-34
5	<p>Задание 1.5.1. Анализ литературных источников</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Составьте конспект и проведите анализ по теме: «Роль психодиагностики в психологииобщения».</li> <li>b) Составьте конспект и проведите анализ по теме: «Основные методы исследования в психологииобщения».</li> <li>c) Составьте конспект и проведите анализ по теме: «Методы исследования в деловомобщении».</li> <li>d) Составьте конспект и проведите анализ по теме: «Методы исследования в семейныхвзаимоотношений».</li> <li>e) Составьте конспект и проведите анализ по теме: «Методы исследования в педагогическомобщении».</li> </ol>	УК-3-35
6	<p>Задание 1.6.1. Подготовка презентации</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Коммуникативная компетентность личности и альтернативные определения.</li> <li>2) Классификация техник активного слушания: постановки вопросов, малогоразговора.</li> <li>3) Классификация техник активного слушания: вербализации.</li> <li>4) Техника эффективнойпохвалы.</li> <li>5) Техника использования «Ты-высказываний» и«Я-высказываний».</li> </ol> <p>Задание 1.6.2. Блиц-опрос</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>7) Раскройте характеристику эго-состояний по Э.Берну.</li> <li>8) В чем психологический смысл учета в общенииэго-состояний?</li> <li>9) В чем сущность трансакционного анализа процесса взаимодействия по Э.Берну?</li> <li>10) В чем смысл репрезентативныхсистем?</li> <li>11) Назовите психологические приемы влияния на партнера вобщении.</li> <li>12) Техники регуляции эмоционального напряжения вобщении.</li> <li>13) Репрезентативные системы и их учет вобщении.</li> <li>14) Учет эго-состояний личности вобщении.</li> <li>15) Роль тренинга в развитии коммуникативной компетентности и профессиональной коммуникации: структура, логика и логистика, техники.</li> </ol>	УК-3-36

***Задания, направленные на формирование профессиональных умений***

7	<p>Задание 2.1.1. Теоретико-практическое задание</p> <p>1) В процедуре общения выделяют этапы. Приведите пример ситуации общения с раскрытием характеристики и последовательности данных этапов.</p> <p>2) Проведите сравнительный анализ общения и взаимодействия в XX и XXI вв., самостоятельно выбрав критерии сравнения. По результатам составьте таблицу. Созданию взаимопонимания в общении могут мешать психологические барьеры. Приведите примеры ситуаций общения на каждый.</p>	УК-3-У1
8	<p>Задание 2.2.1. Теоретико-практическое задание</p> <p>1) В процессе восприятия действует несколько психологических механизмов. Приведите примеры ситуаций общения на каждый.</p> <p>2) Общение как взаимодействие можно рассмотреть с позиций ориентации на контроль и ориентации на понимание. Проведите их сравнительный анализ, самостоятельно выбрав критерии сравнения. По результатам составьте таблицу и приведите примеры.</p>	УК-3-У2
9	<p>Задание 2.3.1. Теоретико-практическое задание</p> <p>1) Приведите примеры ситуаций общения при различных видах общения (семейное, деловое, педагогическое и др.).</p> <p>2) Правильным взаимоотношениям детей и родителей мешают разнообразные «барьеры» (занятости, возраста, стереотипа и т.п.). Приведите примеры ситуаций общения на каждый.</p> <p>3) Установите соответствие между типами взаимовлияний и предложенными характеристиками.</p>	УК-3-У3
10	<p>Задание 2.4.1. Теоретико-практическое задание</p> <p>1) В. В. Бойко (1996) выделяет виды коммуникативной толерантности. Приведите примеры ситуаций, где они проявляются и заполните таблицу.</p> <p>2) Ю. В. Жуков (1988) выделяет три группы правил, составляющих коммуникативную культуру. Приведите примеры ситуаций, где они проявляются и заполните таблицу.</p>	УК-3-У4
11	<p>Задание 2.5.1. Теоретико-практическое задание</p> <p>В тесте «Ваш стиль делового общения» выделяют различные стили. Приведите примеры ситуаций, где они проявляются и заполните таблицу</p>	УК-3-У5
12	<p>Задание 2.6.1. Теоретико-практическое задание</p> <p>1) Выделяют четыре вида активных ответных реакций в общении, обеспечивающих рефлексивное слушание. Проведите их сравнительный анализ, самостоятельно выбрав критерии сравнения. По результатам составьте таблицу, дополнив примерами ситуаций общения, в которых они используются.</p> <p>2) В процессе общения важную роль играют простые мимические признаки собеседника, которые входят в состав мимических симптомокомплексов, отражающих различные сочетания положения глаз, губ, век, бровей, подвижность лица и его частей. Подпишите эмоциональные состояния, которые изображены (см. текст).</p> <p>3) Классифицируйте приведенные в тексте перечни неязыковых сигналов по пяти категориям: поза, мимика, жестикация, дистанцирование, интонация.</p> <p>4) Зная функциональные характеристики эго-состояний личности, заполните таблицу.</p> <p>5) Составьте рассказ о море (3-4 предложения), используя речевые предикаты для разных репрезентативных систем.</p>	УК-3-У6

***Задания, направленные на формирование профессиональных навыков***

13	<p>Задание 3.1.1. Локальное исследование Тест «Умеете ли вы слушать?»</p> <p>Задание 3.1.2. Локальное исследование Методика диагностики «помех» в установлении эмоциональных контактов В. В. Бойко.</p>	УК-3-В1
14	<p>Задание 3.2.1. Практическое задание.</p> <p>1) Восприятие партнера по общению и возникновение первого впечатления о нем базируется на ряде эффектов. Приведите примеры ситуаций общения, в которых они возникают.</p>	УК-3-В2

	2) Проведите сравнительный анализ теории интеракции, самостоятельно выберите критерии сравнения и различий. По результатам составьте таблицу. Задание 3.2.2. Локальное исследование Методика В. В. Бойко «Диагностика уровня эмпатии»	
15	Задание 3.3.1. Локальное исследование Тест «Ваш стиль делового общения» Задание 3.3.2. Практическое задание Выберите тему деловой беседы.по телефону ответит на вопросы (см. текст). По окончании делового телефонного разговора потратьте 3-5 минут на анализ содержания и стиля разговора. Проанализируйте свои впечатления. Найдите уязвимые места в разговоре. Постарайтесь понять причину своих ошибок.	УК-3-В3
16	Задание 3.4.1. Локальное исследование Тестовая методика «Насколько этично ваше поведение на работе?»	УК-3-В4
17	Задание 3.5.1. Локальное исследование 1) Проведите исследование компетентности в общении по тесту «Оценка уровня общительности» (В. Ф.Ряховский). 2) Проведите исследование по методике «Коммуникативные и организаторские склонности» (КОС) (В.В. Синявский, В.А.Федорошин).	УК-3-В5
18	Задание 3.6.1. Практическое задание. 1) Прочтите описание каждой ситуации, Напишите в колонке примеры высказываний типа Я-сообщение. 2) В таблице представлены типичные ошибки при постановке вопросов. Обоснуйте, почему возникла данная ошибка и предложите способы их преодоления. 3) Проведите соответствие между речевыми предикатами и репрезентативной системе, к которой они относятся, соединив их между собой. Задание 3.6.2. Локальное исследование Тест «Трансактный анализ общения»	УК-3-В6

## 7. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПОДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

### Средства оценивания текущего контроля

- письменные краткие опросы в ходе аудиторных занятий на знание категорий учебной дисциплины, указанных в п.6.1.1.;
- задания и упражнения, рекомендованные для самостоятельной работы;
- самостоятельная работа по темам 1-5,
- задания для повторения и углубления приобретаемых знаний в п.6.1-6.3.

### ФОС для текущего контроля

№	Формируемая компетенция	Показатели результата обучения	ФОС текущего контроля
1	- способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде (УК-3)	УК-3-31,УК-3-32 УК-3-33,УК-3-34 УК-3-35,УК-3-36	Знание тезауруса основных категорий по темам 1-5 учебной дисциплины Письменный опрос на занятиях по анализу литературных источников тем 1-5 Блиц-опросы по темам 1,5 Подготовка презентации по теме 5. Задания для самостоятельной работы по темам 1-5
2		УК-3-У1,УК-3-У2 УК-3-У3,УК-3-У4 УК-3-У5,УК-3-У6	Проверка выполнения теоретико-заданий для самостоятельной работы по темам 1-5 учебной дисциплины
3		УК-3-В2 УК-3-В3 УК-3-В6	Задания для самостоятельной работы темы 1-5 Проверка выполнения заданий тем 1,2,5
4		УК-3-В1,УК-3-В2 УК-3-В3,УК-3-В4 УК-3-В5,УК-3-В6	Локальные исследования по темам 1-5

**ФОС для промежуточной аттестации**  
**Задания для оценки знаний**

***Примерный перечень вопросов студентам для подготовки к зачету по учебной дисциплине***

1. Общение как вид деятельности и основная форма социального взаимодействия.
2. Содержание понятия «общения» как процесса установления и развития контактов между людьми.
3. Роль общения в психическом развитии человека.
4. Развитие общения в онтогенезе.
5. Общие представления об общении: функции, стили, уровни, этапы и стратегии.
6. Структура общения.
7. Барьеры общения и их виды.
8. Общение как обмен информацией.
9. Вербальные и невербальные средства общения.
10. Обратная связь и ее роль в передаче информации в модели Г. Лассуэлла.
11. Общение как взаимодействие. Природа и структура взаимодействия.
12. Теории взаимодействия.
13. Основные стратегии поведения личности в процессе взаимодействия по Р. Бейлзу.
14. Общение как восприятие людьми друг друга. Понятие «социальная перцепция».
15. Механизмы и эффекты межличностного восприятия.
16. Социальное влияние: суггестия, конформизм, неконформизм.
17. Универсальные этические нормы и психологические принципы общения и социального взаимодействия.
18. Общая характеристика основных видов и типов общения.
19. Виды общения: по контакту с собеседником, по времени контакта, по уровню передачи информации.
20. Типы межличностного общения.
21. Педагогическое общение как форма взаимодействия субъектов образовательного процесса.
22. Деловое общение: структура, функции, виды.
23. Формы делового общения и их характеристика.
24. Деловая этика и ее основные компоненты.
25. Межличностное общение в семейных отношениях.
26. Виды этики и их характеристика.
27. Методы исследования общения как вида деятельности и основной формы социального взаимодействия.
28. Основные методы получения информации в психологии делового общения.
29. Индивидуально-типологические и индивидуально-психологические особенности человека и их учет в общении
30. Роль гендерных и национальных особенностей личности в общении
31. Проблемы исследования невербального канала общения. Методы изучения личности по невербальным признакам (графология, кинесика, проксемика, такесика).
32. Технологии эффективного общения и повышения коммуникативной компетентности для решения задач социального взаимодействия.
33. Коммуникативная компетентность личности и технологии ее развития.
34. Классификация техник активного слушания: постановки вопросов, малого разговора, вербализации.
35. Техники регуляции эмоционального напряжения.
36. Техника эффективной похвалы.
37. Техника использования «Ты-высказываний» и «Я-высказываний».
38. Репрезентативные системы и их учет в общении.



39. Учет эго-состояний личности в общении.

40. Роль тренинга в развитии коммуникативной компетентности и профессиональной коммуникации: структура, логика и логистика, техники.

Задания для оценки умений.

В качестве фондов оценочных средств для оценки умений обучающегося используются задания, рекомендованные для выполнения в часы самостоятельной работы (раздел 6.2.)

Задания для оценки навыков, владений, опыта деятельности

В качестве фондов оценочных средств для оценки навыков, владений, опыта деятельности обучающегося используются задания, рекомендованные для выполнения в часы самостоятельной работы (раздел 6.3.).

## **8. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ(МОДУЛЯ)**

### **8.1. Основная литература**

1. Виговская, М. Е. Психология делового общения : учебное пособие для бакалавров / М. Е. Виговская, А. В. Лисевич. — 2-е изд. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2020. — 139 с. — ISBN 978-5-394-03573-9. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/87619.html>

### **8.2. Дополнительная литература**

1. Ефимова Н.С. Психология общения. Практикум по психологии: Учебное пособие – М.: ИНФРА-М, ИД ФОРУМ, 2009 (ГРИФ)
2. Панфилова А.П. Тренинг педагогического общения: учеб.пособие для студ.высш.учеб.заведений/ А.П. Панфилова. – 2-е изд., испр. – М.: ИЦ «Академия», 2008. – 336с. (Гриф)
3. Абдуллаева М.М. Психология общения [Электронный ресурс]: энциклопедический словарь/ Абдуллаева М.М., Абраменкова В.В., Аврамченко С.М.— Электрон.текстовые данные.— М.: Когито-Центр, 2011.— 600 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/15298>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
4. Афанасьева Е.А. Психология общения. Часть 1 [Электронный ресурс]: учебное пособие по курсу «Психология делового общения»/ Афанасьева Е.А.— Электрон.текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2014.— 106 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/19277>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

## **9. ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЛЕКТОВ ЛИЦЕНЗИОННОГО И СВОБОДНО РАСПРОСТРАНЯЕМОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ, ИСПОЛЬЗУЕМОГО ПРИ ИЗУЧЕНИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

При изучении учебной дисциплины (в том числе в интерактивной форме) предполагается применение современных информационных технологий. Комплект программного обеспечения для их использования включает в себя: операционная система Microsoft Windows 7 Pro, офисный пакет программ Microsoft Office Professional Plus 2010, офисный пакет программ Microsoft Office Professional Plus 2007, антивирусная программа Dr. Web Desktop Security Suite, архиватор 7-zip, аудиопроигрыватель AIMP, просмотр изображений FastStone Image Viewer, ПО для чтения файлов формата PDF Adobe Acrobat Reader, ПО для сканирования документов NAPS2, ПО для записи видео и проведения видеотрансляций OBS Studio, ПО для удалённого администрирования Aspia, электронно-библиотечная система IPRBooks, электронно-библиотечная система Юрайт

## **10. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

### **10.1 Интернет-ресурсы**

1. Каталог психологической литературы в Интернет. (<http://www.psychology-online.ru/lit/obzorf.htm>).
2. Каталог психологических тестов. (<http://www.mozg.ru>).
3. Комплексное обеспечение психологической практики. (<http://www.imaton.spb.su/index.html>).
4. Мир психологии. (<http://psychology.net.ru/>). Психологический словарь. (<http://psi.webzone.ru>).
5. Психологическая библиотека. (<http://www.bookap.by.ru/>).
6. Сборник электронных курсов по психологии. (<http://www.ido.edu.ru/psychology>).
7. ЭБС IPRbooks.
8. Электронная психологическая библиотека (<http://www.koob.ru>). <http://www.voppsy.ru/> - сайт журнала «Вопросы психологии».
9. <http://www.ipras.ru/08.shtml> - сайт Института психологии РАН, журнал «Психологический журнал».
10. <http://www.psy.msu.ru/links/index.html> - сайт психологического факультета МГУ «Психология в Интернете».
11. <http://www.psychology.ru/> - сайт «Psychology.ru» (библиотека, тесты, ссылки). <http://www.psychological.ru/> - сайт «Градиент» (методология, библиотека, интерактивная служба поддержки). Проект разработан при поддержке Российского гуманитарного научного фонда. <http://psystudy.ru/> - сайт журнала «Психологические исследования»: электронное периодическое издание.
12. [http://psyjournals.ru/journal\\_catalog/](http://psyjournals.ru/journal_catalog/) - портал психологических изданий.

## **11. ОСОБЕННОСТИ ОБУЧЕНИЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ**

Изучение учебной дисциплины «Психология общения» обучающимися инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья осуществляется в соответствии с Приказом Министерства образования и науки РФ от 9 ноября 2015 г. № 1309 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи» (с изменениями и дополнениями), Методическими рекомендациями по организации образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в образовательных организациях высшего образования, в том числе оснащенности образовательного процесса, утвержденными Министерством образования и науки РФ 08.04.2014г. № АК-44/05вн, Положением об организации обучения студентов – инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, утвержденным приказом ректора Университета от 6 ноября 2015 года №60/о, Положением о Центре инклюзивного образования и психологической помощи АНО ВО «Российский новый университет», утвержденного приказом ректора от 20 мая 2016 года № 187/о.

Лица с ограниченными возможностями здоровья и инвалиды обеспечиваются электронными образовательными ресурсами, адаптированными к состоянию их здоровья.

Предоставление специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования, подбор и разработка учебных материалов для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья производится преподавателями с учетом индивидуальных психофизиологических особенностей обучающихся и специфики приема-передачи учебной информации на основании просьбы, выраженной в

год начала подготовки 2019

письменной форме.

С обучающимися по индивидуальному плану или индивидуальному графику проводятся индивидуальные занятия и консультации.

## **12. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

Ауд.203

Специализированная мебель:

- столы студенческие;
- стулья студенческие;
- стол для преподавателя;
- стул для преподавателя;
- доска (меловая);
- маркерная доска (переносная).

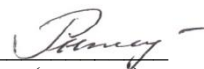
Технические средства обучения:

- проектор (портативный);
- ноутбук для преподавателя с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду вуза;
- веб-камера;
- экран (переносной);
- колонки;
- микрофон.

Специализированное оборудование:

- наглядные пособия (плакаты)

Автор (составитель): ст. преподаватель О.В. Рыжкова

  
(подпись)

## **Аннотация рабочей программы учебной дисциплины**

### **ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ**

Учебная дисциплина «Психология общения» изучается обучающимися, осваивающими образовательную программу «Прикладная информатика в экономике» в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 09.03.03 Прикладная информатика (уровень бакалавриата), утвержденным приказом Министерства образования и науки РФ от 19.09.2017 N 922 (ФГОС ВО3++).

Целью учебной дисциплины «Психология общения» является формирование умений и развитие навыков применения знаний о психологических механизмах и закономерностях общения. Изучение учебной дисциплины направлено на овладение ими системой представлений о психологических способах установления и развития контактов между людьми, основных моделях и технологиях эффективного общения и повышения коммуникативной компетентности; специфике общения и взаимодействия людей; основных «барьерах» общения и технологиях их преодоления.

Дисциплина «Психология общения» относится к обязательной части Блока 1. Дисциплины (модули) учебного плана и изучается по заочной форме обучения – в 1 и 2 сессию на 4 курсе.

Изучение учебной дисциплины направлено на подготовку обучающихся к осуществлению деятельности по концептуальному, функциональному и логическому проектированию систем среднего и крупного масштаба и сложности, планированию разработки или восстановления требований к системе, анализу проблемной ситуации заинтересованных лиц, разработке бизнес-требований заинтересованных лиц, постановки целей создания системы, разработки концепции системы и технического задания на систему, организации оценки соответствия требованиям существующих систем и их аналогов, представлению концепции, технического задания на систему и изменений в них заинтересованным лицам, организации согласования требований к системе, разработке шаблонов документов требований, постановке задачи на разработку требований к подсистемам и контроль их качества, сопровождению приемочных испытаний и ввода в эксплуатацию системы, обработке запросов на изменение требований к системе, определенных профессиональным стандартом «Системный аналитик», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 28.10.2014 N 809н (Регистрационный номер №34882).

В результате освоения дисциплины обучающийся по образовательной программе должен овладеть универсальной компетенцией: «способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде» (УК-3).