

Документ подписан квалифицированной электронной подписью

Сертификат: 76D28300B9AFE6B044B0868E3F9096B3

Владелец: "АНО ВО «РОССИЙСКИЙ НОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ», АНО

Действителен: с 02.03.2023 по 02.06.2024

**АНО ВО «Российский новый университет»**

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

кафедра гуманитарных дисциплин и сферы обслуживания

**Рабочая программа учебной дисциплины (модуля)**

Психология общения

(наименование учебной дисциплины (модуля))

38.03.01 Экономика

(код и направление подготовки/специальности)

Финансы и кредит

Направленность (профиль)

---

Рабочая программа учебной дисциплины (модуля) рассмотрена и утверждена на заседании  
кафедры «18» января 2023г., протокол № 5.

Заведующий кафедрой гуманитарных дисциплин и сферы обслуживания

(название кафедры)

к.п.н., доц. О.Н. Бакаева



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

Елец

2023 год

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

Учебная дисциплина «Психология общения» изучается обучающимися, осваивающими образовательную программу «Финансы и кредит» в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 38.03.01 Экономика (уровень бакалавриата), утвержденным приказом Министерства образования и науки РФ от 12.08.2020 г. № 954 (ФГОС ВО 3++).

Основная цель изучения учебной дисциплины состоит в том, чтобы дать обучающимся систематизированные знания по актуальным методологическим, теоретическим, методическим проблемам установления и развития межличностных контактов в современных условиях, о специфике общения в сравнении с другими формами взаимодействия между людьми, в том числе с людьми с ограниченными возможностями здоровья; сформировать у них целостные представления о психологических «барьерах» общения и технологиях их преодоления, универсальных этических нормах и принципах толерантного общения и социального взаимодействия с разными категориями людей; профессиональные умения и навыки использования технологий эффективного общения и повышения коммуникативной компетентности в различных жизненных ситуациях.

В отсутствие профессионального стандарта по направлению подготовки задачи обучения и профессиональные компетенции сформулированы на основе анализа требований к профессиональным компетенциям, предъявляемых к выпускникам на рынке труда, обобщения отечественного и зарубежного опыта, проведения консультаций с работодателями, представителями тех отраслей, в которых востребованы выпускники.

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

Учебная дисциплина Психология общения относится к обязательной части учебного плана и изучается на 3 курсе.

2.1. Требования к предварительной подготовке обучающегося:

Изучению данной учебной дисциплины предшествует освоение следующих учебных дисциплин: Русский язык и культура речи, Иностранный язык в профессиональной сфере, Деловой иностранный язык, Жизненная навигация и др. Параллельно с учебной дисциплиной изучаются дисциплины: Социология и др.

2.2. Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:

Результаты освоения дисциплины «Психология общения» являются базой для изучения учебных дисциплин: Командообразование и методы групповой работы и др.

Развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств обеспечивается чтением лекций, проведением семинарских занятий с применением активных методов обучения, 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 по программе бакалавриата должен овладеть:

- *Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде (УК-3)*

- *Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах (УК-9)*

### Планируемые результаты обучения по дисциплине

Формируемая компетенция	Планируемые результаты обучения	Код результата обучения
<b>Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде (УК-3)</b>	<b><u>Знать:</u></b>	
	- основные виды общения в социальном взаимодействии	УК-3–31
	- методы диагностики в психологии общения и социального взаимодействия	УК-3–32
	- технологии эффективного общения и социального взаимодействия	УК-3–33
	<b><u>Уметь:</u></b>	
	- анализировать основные виды общения в социальном взаимодействии	УК-3–У1
	- использовать методы диагностики в психологии общения и социального взаимодействия	УК-3–У2
	- использовать технологии эффективного общения и социального взаимодействия	УК-3–У3
	<b><u>Владеть:</u></b>	
	- методами анализа основных видов общения в социальном взаимодействии	УК-3–В1
- навыками использования методов диагностики в психологии общения и социального взаимодействия	УК-3–В2	
- навыками использования технологии эффективного общения и социального взаимодействия	УК-3–В3	
<b>Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах (УК-9)</b>	<b><u>Знать:</u></b>	
	- содержание понятия «общения» как процесса установления и развития контактов между разными категориями людей	УК-9–31
	- индивидуально-психологические особенности людей, в том числе и ограниченными возможностями здоровья, в процессе общения и социального взаимодействия	УК-9–32
	- универсальные этические нормы и психологические принципы толерантного общения и социального взаимодействия с разными категориями людей	УК-9–33
	<b><u>Уметь:</u></b>	
	- анализировать содержание понятия «общения» как процесса установления и развития контактов между разными категориями людей	УК-9–У1
	- учитывать индивидуально - психологические особенности людей, в том числе и с ограниченными возможностями здоровья, в процессе общения и социального взаимодействия	УК-9–У2
	- анализировать универсальные этические нормы и психологические принципы толерантного общения и социального взаимодействия с разными категориями людей	УК-9–У3
	<b><u>Владеть:</u></b>	
	- методами анализа содержания понятия «общения» как процесса установления и развития контактов между разными категориями людей	УК-9–В1
- способами учета индивидуально- психологических особенности людей, в том числе и с ограниченными возможностями здоровья, в процессе общения и социального взаимодействия	УК-9–В2	
- методами анализа универсальных этических норм и психологических принципов толерантного общения и социального взаимодействия с разными категориями людей	УК-9–В3	

#### 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

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единицы (108 часа).

№	Форма обучения	Семестр/ сессия, курс	Общая трудоемкость		в том числе контактная работа с преподавателем					СР	Контроль
			в з.е.	в часах	Всего	Л	Сем	КоР	зачет		
2.	Очно-заочная	5 семестр, 3 курс	3	108	26	20	4	1,7	0,3	82	
	Итого		3	108	26	20	4	1,7	0,3	82	

**Распределение учебного времени по темам и видам учебных занятий  
очно-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	12	2	2				10		УК-9-31 УК-9-У1 УК-9-В1
2	Индивидуально-психологические особенности собеседников и их учет в общении	10	2	2				8		УК-9-32 УК-9-У2 УК-9-В2
3	Основные виды и типы общения	24	2	2				22		УК-3-31 УК-3-У1 УК-3-В1
4	Универсальные этические нормы и психологические принципы общения и социального взаимодействия	24	2	2				22		УК-9-33 УК-9-У3 УК-9-В3
5	Методы исследования общения как вида деятельности и основной формы социального взаимодействия	18	6	4	2			12		УК-3-32 УК-3-У2 УК-3-В2
6	Технологии эффективного общения и повышения коммуникативной компетентности для решения задач социального взаимодействия	18	10	8	2			8		УК-3-33 УК-3-У3 УК-3-В3
	Промежуточная аттестация (зачет)	2	2			1,7	0,3			
	<b>ИТОГО</b>	108	26	20	4	1,7	0,3	82		

**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. Общение как обмен информацией. Общение как взаимодействие. Основные стратегии поведения личности в процессе взаимодействия по Р. Бейлзу. Общение как восприятие людьми друг друга. Механизмы и эффекты межличностного восприятия. Альтернативная (дополнительная) коммуникация (ААС): определение и виды.

Литература: основная 1-2; дополнительная 3-4.

## **ТЕМА 2. Индивидуально-психологические особенности собеседников и их учет в общении.**

Психологические препятствия на пути адекватной передачи информации между партнерами по общению. Коммуникативные барьеры. Социально-психологические эффекты восприятия препятствующие процессу общения (эффект первого впечатления (установки), эффект стереотипизация, эффект ореола, ошибка «средней тенденции», эффект первичности и новизны). Типы собеседников и слушателей в межличностном взаимодействии и общении. Индивидуально-типологические особенности (темперамент и характер) личности и их учет в процессе общения. Учет индивидуально-психологических особенностей лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) в условиях альтернативной коммуникация. Коммуникативные и психогеометрические типы собеседников. Доминирующие типы (стили) мышления собеседников.

Литература: основная 1-2; дополнительная 3-4.

## **ТЕМА 3. 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 и виды. Формы делового общения. Межличностное общение в семейных отношениях.

Литература: основная 1-2; дополнительная 3-4.

## **ТЕМА 4. 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. Основные понятия производственной этики. Толерантность как фундаментальный принцип современного общества. Виды толерантности. Структура толерантности как социально-педагогического феномена (модель А.М. Байбакова и др.). Толерантность в условиях инклюзии. Модели отношения общества к людям с ОВЗ на пути становления толерантности.

Литература: основная 1-2; дополнительная 3-4.

## **ТЕМА 5. 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 1-2; дополнительная 3-4.

## **ТЕМА 6. Технологии эффективного общения и повышения коммуникативной компетентности для решения задач социального взаимодействия.**

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 1-2; дополнительная 3-4.

### **Планы семинарских занятий**

#### **Тема 5. Методы исследования общения как вида деятельности и основной формы социального взаимодействия.**

Продолжительность занятия - 2 ч.

##### **Основные вопросы:**

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

Подготовка презентаций (по выбору студента):

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

#### **Тема 6. Технологии эффективного общения и повышения коммуникативной компетентности для решения задач социального взаимодействия.**

Продолжительность занятия - 2 ч.

##### **Основные вопросы:**

1. Знание тезауруса основных понятий по изучаемой дисциплине для отработки к семинарским занятиям, к зачету по теме 6.

Подготовка презентации (по выбору студента):

- 1) Коммуникативная компетентность личности и альтернативные определения.
  - 2) Классификация техник активного слушания: постановки вопросов, малого разговора.
  - 3) Классификация техник активного слушания: вербализации.
  - 4) Техника эффективной похвалы.
  - 5) Техника использования «Ты-высказываний» и «Я-высказываний».
- Блиц-опрос:
- 1) Раскройте характеристику эго-состояний по Э. Берну.
  - 2) В чем психологический смысл учета в общении эго-состояний?
  - 3) В чем сущность трансакционного анализа процесса взаимодействия по Э. Берну?
  - 4) В чем смысл репрезентативных систем?
  - 5) Назовите психологические приемы влияния на партнера в общении.
  - 6) Техники регуляции эмоционального напряжения в общении.
  - 7) Репрезентативные системы и их учет в общении.
  - 8) Учет эго-состояний личности в общении.
  - 9) Роль тренинга в развитии коммуникативной компетентности и профессиональной коммуникации: структура, логика и логистика, техники.

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

### **6.1 Задания, направленные на формирование знаний**

#### **6.1.1. 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.

### **6.1.2. Задания для повторения и углубления приобретаемых знаний:**

<b>№</b>	<b>Задания</b>	<b>Код результата обучения</b>
1	Знание тезауруса основных понятий по изучаемой дисциплине для отработки к зачету по теме 3. Подготовка презентаций (по выбору студента): 1) Виды общения: по контакту с собеседником, по времени контакта, по уровню передачи информации. 2) Педагогическое общение как форма взаимодействия субъектов образовательного процесса. 3) Деловое общение: структура, функции и виды	УК-3-31
2	Знание тезауруса основных понятий по изучаемой дисциплине для отработки к зачету по теме 3. Подготовка презентаций (по выбору студента): 1) Типы межличностного общения. 2) Формы делового общения: деловая беседа, деловое совещание, публичное выступление, деловые переговоры, пресс-конференция, мозговой штурм, спор, дискуссии, полемик в деловом общении и др. 3) Межличностное общение в семейных отношениях	УК-3-31
3	Знание тезауруса основных понятий по изучаемой дисциплине для отработки к семинарским занятиям, к зачету по теме 5. Подготовка презентаций (по выбору студента): 1) Основные методы получения информации в психологии общения. 2) Роль методов психодиагностики в исследовании уровня общения и общительности. 3) Методики диагностики коммуникативной компетентности. 4) Проблемы исследования невербального канала общения	УК-3-32
4	Знание тезауруса основных понятий по изучаемой дисциплине для отработки к семинарским занятиям, к зачету по теме 5. Подготовка презентаций (по выбору	УК-3-32

	студента): 5) Методы изучения личности партнера по общению по невербальным признакам: графология, кинесика, проксемика, такесика. 6) Экспертная оценка и ее роль в диагностике коммуникативной деятельности и невербальной коммуникации. 7) Психодиагностика и ее значение для психологии общения. 8) Диагностика коммуникативной толерантности в общении.	
5	Знание тезауруса основных понятий по изучаемой дисциплине для отработки к семинарским занятиям, к экзамену по теме 6. Подготовка презентации (по выбору студента) 1) Коммуникативная компетентность личности и альтернативные определения. 2) Классификация техник активного слушания: постановки вопросов, малого разговора. 3) Классификация техник активного слушания: вербализации. 4) Техника эффективной похвалы. 5) Техника использования «Ты-высказываний» и «Я-высказываний».	УК-3-33
6	Знание тезауруса основных понятий по изучаемой дисциплине для отработки к семинарским занятиям, к экзамену по теме 6. Блиц-опрос 1) Раскройте характеристику эго-состояний по Э. Берну. 2) В чем психологический смысл учета в общении эго-состояний? 3) В чем сущность транзакционного анализа процесса взаимодействия по Э. Берну? 4) В чем смысл репрезентативных систем? 5) Назовите психологические приемы влияния на партнера в общении. 6) Перечислите техники регуляции эмоционального напряжения в общении. 7) Какие репрезентативные системы вы знаете и их учет в общении. 8) Для чего нужно учитывать эго-состояний личности в общении. 9) В чем роль тренинга в развитии коммуникативной компетентности и профессиональной коммуникации: структура, логика и логистика, техники.	УК-3-33
7	Знание тезауруса основных понятий по изучаемой дисциплине для отработки к зачету по теме 1. Проверка анализа 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) Основные теории интеракции. 5) Основные стратегии поведения личности в процессе взаимодействия по Р. Бейлзу. 6) Структура общения и характеристика каждой из сторон (коммуникативная, перцептивная, интерактивная) 7) Изучение личности партнера по общению по невербальным признакам	УК-9-31
8	Знание тезауруса основных понятий по изучаемой дисциплине для отработки к зачету по теме 1. Блиц-опрос 1) Что такое «альтернативная коммуникация»? 2) Раскройте характеристику видов альтернативной коммуникации 3) Что такое коммуникативная компетентность личности? 4) Какие вы знаете функции общения и факторы, детерминирующие его. 5) Назовите стили, уровни и стратегии общения. 6) Назовите средства и этапы общения.	УК-9-31
9	Знание тезауруса основных понятий по изучаемой дисциплине для отработки к зачету по теме 2. Подготовка презентации (по выбору студента) 1) Психологические препятствия на пути адекватной передачи информации между партнерами по общению. 2) Социально-психологические эффекты восприятия препятствующие процессу общения (эффект первого впечатления (установки), эффект стереотипизация, эффект ореола, ошибка «средней тенденции», эффект первичности и новизны). 3) Типы собеседников и слушателей в межличностном взаимодействии и общении. 4) Коммуникативные и психометрические типы собеседников. 5) Индивидуально-типологические особенности (темперамент и характер) личности и их учет в процессе общения. 6) Доминирующие типы (стили) мышления собеседников.	УК-9-32
10	Знание тезауруса основных понятий по изучаемой дисциплине для отработки к зачету по теме 2. Блиц-опрос 1) Какие существуют барьеры понимания в общении 2) Какова роль обратных связей в передаче информации? 3) Что такое коммуникативные барьеры в общении? 4) Какие теории и ошибки каузальной атрибуции вы знаете 5) Какие нужно учитывать психологические особенности людей с ОВЗ в процессе альтернативной коммуникации?	УК-9-32
11	Знание тезауруса основных понятий по изучаемой дисциплине для отработки к зачету по теме 4. Подготовка презентации (по выбору студента) 1) Коммуникативная культура. 2) Виды этики и их характеристика. 3) Этические нормы и психологические принципы общения и социального взаимодействия. 4) Профессиональная этика и ее виды (педагогическая, деловая, корпоративная, административная, управленческая и др.). 5) Толерантность как фундаментальный принцип современного общества.	УК-9-33
12	Знание тезауруса основных понятий по изучаемой дисциплине для отработки к зачету по теме 4. Блиц-опрос 1) В чем проявляется этика и этикет в общении. 2)	УК-9-33

	Какие основные понятия производственной этики вы можете назвать? 3) Почему толерантность рассматривается как социально-педагогический феномен? 4) Назовите виды толерантности. 5) Как проявляется толерантность в условиях инклюзии	
--	---	--

### **6.2. Задания, направленные на формирование профессиональных умений**

№	Задания	Код результата обучения
13	Теоретико-практическое задание Приведите примеры специфики ситуаций общения при различных его видах (семейное, деловое, педагогическое и др.).	УК-3-У1
14	Теоретико-практическое задание В тесте «Ваш стиль делового общения» выделяют различные стили (ориентация на действие и др.). Раскройте их характеристику и приведите примеры ситуаций, где они проявляются.	УК-3-У1
15	Теоретико-практическое задание 1) В методике «Диагностика уровня эмпатии» В.В. Бойко выделяет несколько ее каналов. Раскройте их характеристику и приведите примеры ситуаций, как они проявляются. Обоснуйте свой ответ. 2) Составьте перечень методов исследования для диагностики коммуникативной компетентности личности. Укажите в каждой методике: цель, задачи, направления ее применения.	УК-3-У2
16	Теоретико-практическое задание 1) В диагностике коммуникативной деятельности и невербальной коммуникации применяют экспертную оценку. Обоснуйте необходимость ее применения, раскрыв достоинства и недостатки данного метода. Приведите примеры и обоснуйте ответ. 2) Составьте перечень методов исследования для диагностики коммуникативной толерантности в общении. Укажите в каждой методике: цель, задачи, направления ее применения.	УК-3-У2
17	Теоретико-практическое задание Прочтите описание каждой ситуации и напишите примеры высказываний типа Я-сообщение. Вы-утверждения (Ты-высказывания): а) Вы нарушили свое слово: не пришли на встречу вовремя б) Вы меня подвели, потому что не выполнили задание в указанный срок с) Вы никогда не сдаете мои отчеты в срок, так как всегда отвлекаетесь по личным делам d) Вы постоянно выводите меня из терпения своими опозданиями e) Вы оскорбляете мои чувства, когда не привлекаете меня к принятию решений, касающихся лично меня f) Вы всегда критикуете меня в присутствии моих подчиненных g) Вы никогда не ставите меня в известность, когда отлучаетесь с рабочего места h) Вы постоянно мне звоните по утрам по каким-то личным вопросам.	УК-3-У3
18	Теоретико-практическое задание 1) Выделяют техники регуляции эмоционального напряжения в общении. Приведите примеры на каждую из них. 2) Выделяют психологические приемы влияния на партнера в общении. Назовите достоинства и недостатки каждого из них и предложите способы противостояния им.	УК-3-У3
19	Теоретико-практическое задание: 1) В процедуре общения выделяют этапы. Приведите пример ситуации общения с раскрытием характеристики и последовательности данных этапов. 2) Приведите примеры в каких ситуациях общения и взаимодействия используется альтернативная коммуникация. Обоснуйте свой ответ.	УК-9-У1
20	Теоретико-практическое задание 1) В процессе восприятия действует несколько психологических механизмов. Приведите примеры ситуаций общения на каждый. Обоснуйте свой ответ 2) Для каждого вида альтернативной коммуникации выделяют свои средства. Составьте таблицу для каждого вида с указанием назначения, цели применения средств и приведите примеры.	УК-9-У1
21	Теоретико-практическое задание: 1) Проведите сравнительный анализ понятий «темперамент» и «характер» самостоятельно выбрав критерии сравнения. Обоснуйте их участие в процессе общения и приведите примеры 2) Раскройте индивидуально-психологические особенности лиц с ОВЗ в условиях альтернативной коммуникация.	УК-9-У2
22	Теоретико-практическое задание: 1) Раскройте характеристику разных типов темперамента и приведите примеры необходимости их учета в процессе общения 2) Приведите примеры на различные социально-психологические эффекты восприятия препятствующие процессу общения. Обоснуйте свой ответ.	УК-9-У2
23	Теоретико-практическое задание: 1) Толерантность как социально-педагогический феномен имеет сложную структуру. Раскройте ее на примере модели А.М. Байбакова и др. 2) Ю.В. Жуков выделяет три группы правил (правила коммуникативного этикета и др.), составляющих коммуникативную культуру. Раскройте их характеристику и приведите примеры ситуаций, где они проявляются.	УК-9-У3
24	Теоретико-практическое задание: 1) Проведите сравнительный анализ понятий	УК-9-У3

	«толерантность» и «терпимость» самостоятельно выбрав критерии сравнения. Обоснуйте их участие и корректность в процессе общения. Приведите примеры. 2) В.В. Бойко выделяет виды коммуникативной толерантности (ситуативная и др.). Раскройте их характеристику и приведите примеры ситуаций, где они проявляются.	
--	---	--

### 6.3. Задания, направленные на формирование профессиональных навыков, владений

№	Задания	Код результата обучения
25	Теоретико-практическое задание: Выделяют различные технологии делового общения (информационно-коммуникативные, конативные (поведенческие), манипулятивные, перцептивно-когнитивные). Раскройте достоинства и недостатки, каждой, подкрепив ответ практическими примерами.	УК-3-В1
26	Теоретико-практическое задание: Правильным взаимоотношениям в процессе общения мешают разнообразные «барьеры» (занятости, возраста, стереотипа и т.п.). Выбрав любой вид общения, приведите примеры ситуаций общения на каждый из «барьеров».	УК-3-В1
27	Теоретико-практическое задание 1) Обсуждение практического применения теста «Оценка уровня общительности» (В.Ф. Ряховский): цель, области применения, обработка и интерпретация результатов. 2) На основе выполненного задания 2.2а.1 (2) проведите исследования, используя не менее 2-х методик (по выбору студента).	УК-3-В2
28	Теоретико-практическое задание 1) Обсуждение практического применения теста «Оценка уровня общительности» (В.Ф. Ряховский): цель, области применения, обработка и интерпретация результатов. 2) На основе выполненного задания 2.2а.1 (2) проведите исследования, используя не менее 2-х методик (по выбору студента).	УК-3-В2
29	Теоретико-практическое задание 1) Составьте рассказ о море (3-4 предложения), используя речевые предикаты по каждой репрезентативной системе 2) Разработайте структуру тренинга в развитии коммуникативной компетентности (или профессиональной коммуникации) на примере выбранной организации: пошаговый алгоритм, цели и задачи, блоки тренинга, список техник и технологий и т.п.	УК-3-В3
30	Теоретико-практическое задание 1) Обсуждение практического применения теста «Трансактный анализ общения»: цель, области применения, обработка и интерпретация результатов 2) Техники активного слушания реализуют две задачи: умение разговаривать и умения услышать и понять. Приведите примеры техник и технологий реализации каждой задачи.	УК-3-В3
31	Теоретико-практическое задание: 1) По данным современного исследования, проведенного под руководством Л.И. Акатова, в обществе в целом социальный статус людей с ограниченными возможностями здоровья очень низок. Чем это обусловлено? Приведите примеры и обоснуйте свой ответ. 2) Обсуждение практического применения теста «Умеете ли вы слушать?»: цель, области применения, обработка и интерпретация результатов.	УК-9-В1
32	Теоретико-практическое задание: 1) У большинства лиц с РАС (расстройство аутистического спектра) есть проблемы в общении с другими людьми (задержка речи, избегание вступать в диалог, особенно с незнакомыми людьми). Для успешного общения они должны ответить другим людям, когда к ним обращаются, а также самостоятельно инициировать общение. Хотя многие лица (как взрослые, так и дети) способны на это, в большинстве случаев они как правило, этим не пользуются, чтобы показать что-то другому или установить с ним социальный контакт. Какие средства общения в условиях альтернативной коммуникации будут здесь уместны? Обоснуйте свой ответ. 2) Обсуждение практического применения методики диагностики «помех» в установлении эмоциональных контактов В. В. Бойко: цель, области применения, уровни эмоциональной эффективности в общении, обработка и интерпретация результатов.	УК-9-В1
33	Теоретико-практическое задание: 1) Ситуация 1. Во время делового совещания руководитель компании представил коллективу нового сотрудника. В дальнейшем, в процессе общения и взаимодействия, сотрудник проявил следующие индивидуально-типологические особенности..... Продолжите ситуацию и завершите ее, приведя характеристики сотрудника сангвинистического типа темперамента, а следующую ситуацию 2 на меланхолический. 2) Проведите исследование (не менее 1-ой методики) доминирующих типов (стилей) мышления собеседников.	УК-9-В2
34	Теоретико-практическое задание: 1) Ситуация 3. Во время делового совещания руководитель компании представил коллективу нового сотрудника. В дальнейшем, в	УК-9-В2

	процессе общения и взаимодействия, сотрудник проявил следующие индивидуально-типологические особенности..... Продолжите ситуацию и завершите ее, приведя характеристики сотрудника холерического типа темперамента, а следующую ситуацию 4 на флегматический. 2) Проведите исследование (не менее 1-ой методики) типов собеседников и слушателей в межличностном взаимодействии и общении.	
35	Теоретико-практическое задание: 1) О.Б. Скрыбина для раскрытия понятия толерантности применяет схему описания сложных психологических процессов и явлений в триаде ее компонентов (когнитивный, поведенческий, эмоциональный). Раскройте каждый компонент и приведите примеры. 2) Проведите анализ обобщенной стратегии поведения в случае возникновения конфликта, демонстрирующая толерантную позицию личности. Обоснуйте и приведите примеры.	УК-9-В3
36	Теоретико-практическое задание: 1) Постройте структурно-логическую схему взаимосвязи этических норм и психологических принципов общения на примере любого вида общения 2) Проведите сравнительный анализ основных моделей отношения общества к людям с ОВЗ на пути становления толерантности. Обоснуйте необходимость социальной действительности к переходу от первых моделей отношения общества к людям с ОВЗ (модель «Больной человек», модель «Недочеловек» и др.) к модели «Развитие».	УК-9-В3

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

### **7.1. Средства оценивания в ходе текущего контроля:**

- письменные краткие опросы в ходе аудиторных занятий на знание категорий учебной дисциплины, указанных в п.б.1. 6.2. 6.3.;
- задания и упражнения, рекомендованные для самостоятельной работы;
- задания и упражнения в ходе семинарских занятий.

### **7.2. ФОС для текущего контроля**

№	Код результата обучения	ФОС текущего контроля
1	УК-3-31	Знание тезауруса основных категорий по теме 3. Задания для самостоятельной работы (Задание 1.1.1.)
2	УК-3-31	Знание тезауруса основных категорий по теме 3 Задания для самостоятельной работы (Задание 1.1.2.)
3	УК-3-32	Знание тезауруса основных категорий по теме 5 Задания для самостоятельной работы (Задание 1.2.1.) Письменный опрос по теме 5
4	УК-3-32	Знание тезауруса основных категорий по теме 5 Задания для самостоятельной работы (Задание 1.2.2.) Письменный опрос по теме 5
5	УК-3-33	Знание тезауруса основных категорий по теме 6 Задания для самостоятельной работы (Задание 1.3.1.) Письменный опрос по теме 6
6	УК-3-33	Знание тезауруса основных категорий по теме 6 Задания для самостоятельной работы (Задание 1.3.2.) Письменный опрос по теме 6
7	УК-3-У1	Задания для самостоятельной работы (Задание 2.1.1.)
8	УК-3-У1	Задания для самостоятельной работы (Задание 2.1.2.)
9	УК-3-У2	Задания для самостоятельной работы (Задание 2.2.1.)
10	УК-3-У2	Задания для самостоятельной работы (Задание 2.2.2.)
11	УК-3-У3	Задания для самостоятельной работы (Задание 2.3.1.)
12	УК-3-У3	Задания для самостоятельной работы (Задание 2.3.2.)
13	УК-3-В1	Задания для самостоятельной работы (Задание 3.1.1)
14	УК-3-В1	Задания для самостоятельной работы (Задание 3.1.2)
15	УК-3-В2	Задания для самостоятельной работы (Задание 3.2.1)
16	УК-3-В2	Задания для самостоятельной работы (Задание 3.2.2)
17	УК-3-В3	Задания для самостоятельной работы (Задание 3.3.1)
18	УК-3-В3	Задания для самостоятельной работы (Задание 3.3.2)
19	УК-9-31	Знание тезауруса основных категорий по теме 1. Задания для самостоятельной работы (Задание 1.1.1.)

20	УК-9-31	Знание тезауруса основных категорий по теме 1. Задания для самостоятельной работы (Задание 1.1.2.)
21	УК-9-32	Знание тезауруса основных категорий по теме 2. Задания для самостоятельной работы (Задание 1.2.1.)
22	УК-9-32	Знание тезауруса основных категорий по теме 2. Задания для самостоятельной работы (Задание 1.2.2.)
23	УК-9-33	Знание тезауруса основных категорий по теме 4. Задания для самостоятельной работы (Задание 1.3.1.)
24	УК-9-33	Знание тезауруса основных категорий по теме 4. Задания для самостоятельной работы (Задание 1.3.2.)
25	УК-9-У1	Задания для самостоятельной работы (Задание 2.1.1.)
26	УК-9-У1	Задания для самостоятельной работы (Задание 2.1.2.)
27	УК-9-У2	Задания для самостоятельной работы (Задание 2.2.1.)
28	УК-9-У2	Задания для самостоятельной работы (Задание 2.2.2.)
29	УК-9-У3	Задания для самостоятельной работы (Задание 2.3.1.)
30	УК-9-У3	Задания для самостоятельной работы (Задание 2.3.2.)
31	УК-9-В1	Задания для самостоятельной работы (Задание 3.1.1.)
32	УК-9-В1	Задания для самостоятельной работы (Задание 3.1.2.)
33	УК-9-В2	Задания для самостоятельной работы (Задание 3.2.1.)
34	УК-9-В2	Задания для самостоятельной работы (Задание 3.2.2.)
35	УК-9-В3	Задания для самостоятельной работы (Задание 3.3.1.)
36	УК-9-В3	Задания для самостоятельной работы (Задание 3.3.2.)

### 7.3 ФОС для промежуточной аттестации

#### *Задания для оценки знаний*

№	Код результата обучения	Задания
1	УК-3-31	Вопросы к зачету 15-19
2	УК-3-31	15. Виды общения: по контакту с собеседником, по времени контакта, по уровню передачи информации. 16. Педагогическое общение как форма взаимодействия субъектов образовательного процесса. 17. Деловое общение: структура, функции и виды. 18. Формы делового общения. 19. Межличностное общение в семейных отношениях.
3	УК-3-32	Вопросы к зачету 30-33
4	УК-3-32	30. Роль методов психодиагностики в исследовании уровня общения и общительности 31. Методики диагностики коммуникативной компетентности. 32. Проблемы исследования невербального канала общения. 33. Диагностика коммуникативной толерантности в общении.
5	УК-3-33	Вопросы к зачету 34-40
6	УК-3-33	34. Классификация техник активного слушания: постановки вопросов, малого разговора, вербализации 35. Техники регуляции эмоционального напряжения. 36. Техника использования «Ты-высказываний» (Ты-сообщения) и «Я-высказываний» (Я-сообщения). 37. Репрезентативные системы и их учет в общении. 38. Учет эго-состояний личности в общении. 39. Поведение личности в стрессовой ситуации общения и технологии выхода из нее. 40. Роль тренинга в развитии коммуникативной компетентности и профессиональной коммуникации: структура, логика и логистика, техники.
7	УК-9-31	Вопросы к зачету 1-10
8	УК-9-31	1. Содержание понятия «общения» как процесса установления и развития контактов между людьми. 2. Роль общения в психическом развитии человека. 3. Общие представления об общении: функции, стили, уровни и стратегии. 4. Средства и этапы общения. 5. Структура общения. 6. Общение как обмен информацией. 7. Коммуникативная компетентность личности. 8. Общение как взаимодействие. 9. Общение как восприятие людьми друг друга. 10. Альтернативная (дополнительная) коммуникация (ААС): определение и виды.
9	УК-9-32	Вопросы к зачету 11-14
10	УК-9-32	11. Коммуникативные барьеры в общении. 12. Социально-психологические эффекты восприятия препятствующие процессу общения. 13. Индивидуально-типологические особенности (темперамент и характер) личности и их учет в

		процессе общения. 14. Индивидуально-психологические особенности лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) в условиях альтернативной коммуникации.
11	УК-9-33	Вопросы к зачету 20-29
12	УК-9-33	20. Этика и этикет в общении. Коммуникативная культура. УК-9-33. 21. Виды этики и их характеристика. 22. Этические нормы и психологические принципы общения и социального взаимодействия. 23. Профессиональная этика и ее виды (педагогическая, деловая, корпоративная, административная, управленческая и др.). 24. Основные понятия производственной этики. 25. Толерантность как фундаментальный принцип современного общества. 26. Виды толерантности. 27. Структура толерантности как социально-педагогического феномена (модель А.М. Байбакова и др.). 28. Толерантность в условиях инклюзии. 29. Модели отношения общества к людям с ОВЗ на пути становления толерантности.

### ***Задания для оценки умений***

<b>№</b>	<b>Код результата обучения</b>	<b>Задания</b>
1	УК-3-У1	В качестве фондов оценочных средств для оценки умений обучающегося используются задания 2.1а.1, рекомендованные для выполнения в часы самостоятельной работы (раздел 6.2).
2	УК-3-У1	В качестве фондов оценочных средств для оценки умений обучающегося используются задания 2.1а.2, рекомендованные для выполнения в часы самостоятельной работы (раздел 6.2).
3	УК-3-У2	В качестве фондов оценочных средств для оценки умений обучающегося используются задания 2.2а.1, рекомендованные для выполнения в часы самостоятельной работы (раздел 6.2).
4	УК-3-У2	В качестве фондов оценочных средств для оценки умений обучающегося используются задания 2.2а.2, рекомендованные для выполнения в часы самостоятельной работы (раздел 6.2).
5	УК-3-У3	В качестве фондов оценочных средств для оценки умений обучающегося используются задания 2.3а.1, рекомендованные для выполнения в часы самостоятельной работы (раздел 6.2).
6	УК-3-У3	В качестве фондов оценочных средств для оценки умений обучающегося используются задания 2.3а.2, рекомендованные для выполнения в часы самостоятельной работы (раздел 6.2).
7	УК-9-У1	В качестве фондов оценочных средств для оценки умений обучающегося используются задания 2.1б.1, рекомендованные для выполнения в часы самостоятельной работы (раздел 6.2).
8	УК-9-У1	В качестве фондов оценочных средств для оценки умений обучающегося используются задания 2.1б.2, рекомендованные для выполнения в часы самостоятельной работы (раздел 6.2).
9	УК-9-У2	В качестве фондов оценочных средств для оценки умений обучающегося используются задания 2.2б.1, рекомендованные для выполнения в часы самостоятельной работы (раздел 6.2).
10	УК-9-У2	В качестве фондов оценочных средств для оценки умений обучающегося используются задания 2.2б.2, рекомендованные для выполнения в часы самостоятельной работы (раздел 6.2).
11	УК-9-У3	В качестве фондов оценочных средств для оценки умений обучающегося используются задания 2.3б.1, рекомендованные для выполнения в часы самостоятельной работы (раздел 6.2).
12	УК-9-У3	В качестве фондов оценочных средств для оценки умений обучающегося используются задания 2.3б.2, рекомендованные для выполнения в часы самостоятельной работы (раздел 6.2).

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

<b>№</b>	<b>Код результата обучения</b>	<b>Задания</b>
1	УК-3-В1	В качестве фондов оценочных средств для оценки навыков, владений, опыта деятельности обучающегося используются задания 3.1а.1, рекомендованные для



		выполнения в часы самостоятельной работы (раздел 6.3).
2	УК-3-В1	В качестве фондов оценочных средств для оценки навыков, владений, опыта деятельности обучающегося используются задания 3.1а.2, рекомендованные для выполнения в часы самостоятельной работы (раздел 6.3).
3	УК-3-В2	В качестве фондов оценочных средств для оценки навыков, владений, опыта деятельности обучающегося используются задания 3.2а.1, рекомендованные для выполнения в часы самостоятельной работы (раздел 6.3).
4	УК-3-В2	В качестве фондов оценочных средств для оценки навыков, владений, опыта деятельности обучающегося используются задания 3.2а.1, рекомендованные для выполнения в часы самостоятельной работы (раздел 6.3).
5	УК-3-В3	В качестве фондов оценочных средств для оценки навыков, владений, опыта деятельности обучающегося используются задания 3.3а.1, рекомендованные для выполнения в часы самостоятельной работы (раздел 6.3).
6	УК-3-В3	В качестве фондов оценочных средств для оценки навыков, владений, опыта деятельности обучающегося используются задания 3.3а.1, рекомендованные для выполнения в часы самостоятельной работы (раздел 6.3).
7	УК-9-В1	В качестве фондов оценочных средств для оценки навыков, владений, опыта деятельности обучающегося используются задания 3.1б.1, рекомендованные для выполнения в часы самостоятельной работы (раздел 6.3).
8	УК-9-В1	В качестве фондов оценочных средств для оценки навыков, владений, опыта деятельности обучающегося используются задания 3.1б.2, рекомендованные для выполнения в часы самостоятельной работы (раздел 6.3).
9	УК-9-В2	В качестве фондов оценочных средств для оценки навыков, владений, опыта деятельности обучающегося используются задания 3.2б.1, рекомендованные для выполнения в часы самостоятельной работы (раздел 6.3).
10	УК-9-В2	В качестве фондов оценочных средств для оценки навыков, владений, опыта деятельности обучающегося используются задания 3.2б.2, рекомендованные для выполнения в часы самостоятельной работы (раздел 6.3).
11	УК-9-В3	В качестве фондов оценочных средств для оценки навыков, владений, опыта деятельности обучающегося используются задания 3.3б.1, рекомендованные для выполнения в часы самостоятельной работы (раздел 6.3).
12	УК-9-В3	В качестве фондов оценочных средств для оценки навыков, владений, опыта деятельности обучающегося используются задания 3.3б.2, рекомендованные для выполнения в часы самостоятельной работы (раздел 6.3).

### **Вопросы для подготовки к зачету**

1. Содержание понятия «общения» как процесса установления и развития контактов между людьми.
2. Роль общения в психическом развитии человека.
3. Общие представления об общении: функции, стили, уровни и стратегии.
4. Средства и этапы общения.
5. Структура общения.
6. Общение как обмен информацией.
7. Коммуникативная компетентность личности.
8. Общение как взаимодействие.
9. Общение как восприятие людьми друг друга.
10. Альтернативная (дополнительная) коммуникация (ААС): определение и виды.
11. Коммуникативные барьеры в общении.
12. Социально-психологические эффекты восприятия препятствующие процессу общения.
13. Индивидуально-типологические особенности (темперамент и характер) личности и их учет в процессе общения.
14. Индивидуально-психологические особенности лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) в условиях альтернативной коммуникации
15. Виды общения: по контакту с собеседником, по времени контакта, по уровню передачи информации.

16. Педагогическое общение как форма взаимодействия субъектов образовательного процесса.
17. Деловое общение: структура, функции и виды.
18. Формы делового общения.
19. Межличностное общение в семейных отношениях.
20. Этика и этикет в общении. Коммуникативная культура.
21. Виды этики и их характеристика.
22. Этические нормы и психологические принципы общения и социального взаимодействия.
23. Профессиональная этика и ее виды (педагогическая, деловая, корпоративная, административная, управленческая и др.).
24. Основные понятия производственной этики.
25. Толерантность как фундаментальный принцип современного общества.
26. Виды толерантности.
27. Структура толерантности как социально-педагогического феномена (модель А.М. Байбакова и др.).
28. Толерантность в условиях инклюзии.
29. Модели отношения общества к людям с ОВЗ на пути становления толерантности.
30. Роль методов психодиагностики в исследовании уровня общения и общительности
31. Методики диагностики коммуникативной компетентности.
32. Проблемы исследования невербального канала общения.
33. Диагностика коммуникативной толерантности в общении.
34. Классификация техник активного слушания: постановки вопросов, малого разговора, вербализации
35. Техники регуляции эмоционального напряжения.
36. Техника использования «Ты-высказываний» (Ты-сообщения) и «Я-высказываний» (Я-сообщения).
37. Репрезентативные системы и их учет в общении.
38. Учет эго-состояний личности в общении.
39. Поведение личности в стрессовой ситуации общения и технологии выхода из нее.
40. Роль тренинга в развитии коммуникативной компетентности и профессиональной коммуникации: структура, логика и логистика, техники.

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

### 8.1. Основная литература:

1. Корягина, Н. А. Психология общения: учебник и практикум для вузов / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 440 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-03322-9. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511166>
2. Садовская, В. С. Психология общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. С. Садовская, В. А. Ремизов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 169 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07046-0. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/513296>

## 8.2. Дополнительная литература:

1. Леонов, Н. И. Психология делового общения: учебное пособие для вузов / Н. И. Леонов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 193 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09235-6. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/516450>
2. Психология и этика делового общения: учебник и практикум для вузов / В. Н. Лавриненко [и др.]; под редакцией В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — 7-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 408 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-01353-5. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/510546>

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

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

<http://psi.webzone.ru/> Психологический словарь. Сайт содержит словарь психологических терминов.

<https://www.psychology.ru/> сайт «Psychology.ru». Сайт включает библиотеку психологической литературы и тесты

<http://www.psychological.ru/> сайт «Градиент». Сайт включает методологию, библиотеку, интерактивную службу поддержки. Проект разработан при поддержке Российского гуманитарного научного фонда.

[http://psyjournals.ru/journal\\_catalog/](http://psyjournals.ru/journal_catalog/) Сайт «Портал психологических изданий». Сайт содержит психологическую литературу и ссылки на источники

<https://www.psychol-ok.ru/library.html> библиотека сайта профессиональной психологической помощи.

<http://psychology.net.ru/articles/> сайт «Мир психологии». Сайт содержит статьи по психологии.

## 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 письменной форме.

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

## **12. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНЫХ АУДИТОРИЙ И ОБОРУДОВАНИЯ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

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

Ауд.203

Специализированная мебель:

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

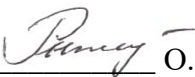
Технические средства обучения:

- 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):

  
О.В. Рыжкова  
(подпись)

## Аннотация рабочей программы учебной дисциплины

### ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

Код и направление подготовки **38.03.01 Экономика**

#### Финансы и кредит

Учебная дисциплина «Психология общения» изучается обучающимися, осваивающими образовательную программу «Финансы и кредит» в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 38.03.01 Экономика (уровень бакалавриата), утвержденным приказом Министерства образования и науки РФ от 12.08.2020 г. № 954 (ФГОС ВО 3++).

Основная цель изучения учебной дисциплины состоит в том, чтобы дать обучающимся систематизированные знания по актуальным методологическим, теоретическим, методическим проблемам установления и развития межличностных контактов в современных условиях, о специфике общения в сравнении с другими формами взаимодействия между людьми, в том числе с людьми с ограниченными возможностями здоровья; сформировать у них целостные представления о психологических «барьерах» общения и технологиях их преодоления, универсальных этических нормах и принципах толерантного общения и социального взаимодействия с разными категориями людей; профессиональные умения и навыки использования технологий эффективного общения и повышения коммуникативной компетентности в различных жизненных ситуациях.

В отсутствие профессионального стандарта по направлению подготовки задачи обучения и профессиональные компетенции сформулированы на основе анализа требований к профессиональным компетенциям, предъявляемых к выпускникам на рынке труда, обобщения отечественного и зарубежного опыта, проведения консультаций с работодателями, представителями тех отраслей, в которых востребованы выпускники.

Учебная дисциплина Психология общения относится к обязательной части учебного плана и изучается на 3 курсе.

В результате освоения дисциплины обучающийся по программе бакалавриата должен овладеть:

- *Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде (УК-3)*

- *Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах (УК-9)*