

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Андрей Драгомирович Хлутков  
Должность: директор  
Дата подписания: 14.02.2023 16:11:45  
Уникальный программный ключ:  
880f7c07c583b07b775f6604a630281b13ca9fd2

**Федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение высшего образования  
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА  
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ  
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

**СЕВЕРО-ЗАПАДНЫЙ ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ – ФИЛИАЛ РАНХиГС**

---

КАФЕДРА СОЦИАЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

УТВЕРЖДЕНА  
Методической комиссией  
по направлениям подготовки  
39.03.02 «Социальная работа»  
39.06.01 «Социологические науки»  
Протокол № 2 от «20» июня 2019 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

**Б1.В.ДВ.02.02 «Психология профессионального общения»**

Краткого наименования не используется

по направлению подготовки 39.03.02.- Социальная работа

профиль *«Социальная работа в различных сферах  
жизнедеятельности»*

квалификация выпускника: бакалавр

формы обучения: заочная

Год набора - 2019

Санкт-Петербург, 2019 г.

**Автор-составитель:**

Старший преподаватель кафедры социальных технологий Лик Н.В.

**Заведующая кафедрой**

социальных технологий: д полит. н., проф. Ветренко И.А.

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы
2. Объем и место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы
3. Содержание и структура дисциплины (модуля)
4. Фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)
6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)
  - 6.1. Основная литература
  - 6.2. Дополнительная литература
  - 6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы
  - 6.4. Нормативно-правовые документы
  - 6.5. Интернет-ресурсы
  - 6.6. Иные источники
7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

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

1.1. Дисциплина обеспечивает овладение следующей компетенцией:

*Таблица 1.*

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПК-6	способностью к осуществлению профилактики обстоятельств, обуславливающих потребность граждан в социальных услугах, мерах социальной помощи	ПК-6.2.	способность овладеть навыками осуществления профилактики обстоятельств, обуславливающих потребность граждан в социальных услугах, мерах социальной помощи.

1.2. В результате освоения дисциплины у студентов должны быть сформированы:

*Таблица 2.*

ОТФ/ТФ/трудовые действия	Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
Деятельность по реализации социальных услуги мер социальной поддержки населения/Организация социального обслуживания и социальной поддержки граждан с учетом их индивидуальной потребности /Выявление потенциала гражданина и его ближайшего окружения в решении проблем, связанных с трудной жизненной ситуацией Выявление и оценка личностных ресурсов граждан - получателей социальных услуг и ресурсов их социального окружения	ПК-6.2.	на уровне знаний: <ul style="list-style-type: none"> <li>методов исследования характеристик личности типичных представителей различных социальных групп проявляющихся в процессе делового общения;</li> <li>методы коррекции эмоциональных состояний партнеров по деловому общению;</li> </ul>
		на уровне умений: <ul style="list-style-type: none"> <li>ориентироваться в повседневных и экстремальных ситуациях взаимодействия людей;</li> <li>интерпретировать результаты наблюдения за процессом общения;</li> <li>проводить анализ поведения и взаимодействия индивидов в процессе общения;</li> </ul>
		на уровне навыков: <ul style="list-style-type: none"> <li>навыками исследования реальных ситуаций взаимодействия людей (анализировать, оценивать, прогнозировать и описывать последствия и т.п.);</li> <li>навыками наблюдения, рефлексивного и нерефлексивного слушание собеседника;</li> <li>навыками самостоятельного анализа феноменов самореализации и взаимодействия людей в процессе общения;</li> </ul>

## 2. Объем и место дисциплины (модуля) в структуре ОП ВО

«Психология профессионального общения» входит в состав дисциплин вариативной части учебного плана по направлению 39.03.02 – «Социальная работа» с присвоением квалификации (степени) – бакалавр социальной работы. Программа учебной дисциплины реализуется на основе требований компетентностно-ориентированного учебного плана и ориентирована на приобретение студентами ряда базовых общепрофессиональных знаний, умений и навыков.

Актуальность данного курса для будущих специалистов в области практической психологии по направлению 39.03.02 – «Социальная работа» заключается в самой специфике профессиональной деятельности, предполагающей не просто тесное взаимодействие с клиентом в процессе общения, но, главное, формирование коммуникативных способностей и социально-значимых качеств личности, способствующих эффективному общению с окружающими людьми. Выполнение данных практических задач возможно только при свободном владении теоретическими основами научных знаний о феномене общения во всей полноте его своеобразия как социально - психологического явления. Детальное рассмотрение общения как процесса психологической деятельности позволит, по нашему мнению, будущим специалистам свободно в нем ориентироваться и управлять его динамикой. Рассмотрение методологических вопросов формирования психологической культуры общения, познакомит слушателей с новыми подходами и приемами в изучении общения.

Эффективность профессиональной деятельности социальных работников во многом зависит от уровня их коммуникативной компетентности, которую студенты приобретают в ходе жизненного опыта, профессиональной деятельности, психолого-педагогического обучения и под воздействием специальных активных групповых методов обучения деловому и межличностному общению.

. Программа дисциплины строится на основе межпредметных связей и базируется на знаниях полученных в ходе освоения таких дисциплин как: «Основы социальной работы» (Б1.Б.17), «Основы психологии» (Б1.Б.18), «Основы управления персоналом» (Б1.Б.19), «Социальное обслуживание населения» (Б1.Б.30), «Адаптивные информационные и коммуникативные технологии» (Б1.В.ДВ.05.02), «Психология социальной работы» (Б1.В.15), «Практическая психология и психодиагностика» (Б1.В.ДВ.04.01), также знания полученные в ходе освоения данной дисциплины являются основой для изучения следующих дисциплин: «Конфликтология в социальной работе» (Б1.В.10), «Девиантология» (Б1.В.16).

Теоретические знания, полученные на лекциях и семинарских занятиях, студенты имеют возможность закрепить в процессе учебных тренингов.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетные единицы, 72 акад. часа.

*Таблица 3*

Вид работы	Трудоемкость (в академ. часах)
<b>Общая трудоемкость</b>	108
<b>Контактная работа с преподавателем</b>	24
Лекции	8
Практические занятия	16
Лабораторные занятия	-
<b>Самостоятельная работа</b>	80
Контроль	4
Формы текущего контроля	Устный опрос и КР
<b>Форма промежуточной аттестации</b>	Зачет с оценкой

### 3. Содержание и структура дисциплины

#### 3.1. Учебно-тематический план

*Таблица 4*

№ п/п	Наименование тем (разделов),	Объем дисциплины (модуля), час.				Форма текущего контроля успеваемости**
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий			
			Л	ЛР	ПЗ	

								<i>промежуточно й аттестации</i>
<b>Заочная форма обучения</b>								
Тема 1	Общение как предмет социально-психологического исследования.	9	2				7	<b>УО</b>
Тема 2	Структура общения. Виды и средства общения. <i>Практическое занятие. Средства общения (вербальные, невербальные). Общая характеристика вербальных и невербальных средств общения.</i>	9	2				7	<b>УО</b>
Тема 3	Процесс и функции межличностного и делового общения.	8	1				7	<b>УО</b>
Тема 4	Перцептивная сторона межличностного и делового общения. <i>Практическое занятие. Эффект "ореола": ошибки превосходства, привлекательности, отношения к нам. Каузальная атрибуция, эмпатия, идентификация и рефлексия.</i>	10	1		2		7	<b>УО, К</b>
Тема 5	Самоподача и взаимопознание субъектов взаимодействия в процессе межличностного и делового общения. <i>Практическое занятие. Психологические аспекты самопрезентации.</i>	11	2		2		7	<b>ТМК</b>
Тема 6	Коммуникация как процесс обмена информацией в процессе общения. <i>Практическое занятие. Социально-психологическая технология ведения диалога. Эффективные приемы аргументации.</i>	9			2		7	<b>УО, К</b>
Тема 7	Взаимоотношения как итог и цель межличностного общения. <i>Практическое занятие. Влияние взаимоотношений на удовлетворенность</i>	9			2		7	<b>УО</b>

	<i>общением.</i>							
Тема 8	Стиль общения как интерактивная характеристика коммуникативных особенностей поведения личности в общении. <i>Практическое занятие. Позиции партнеров и уровни общения.</i>	9			2		7	УО
Тема 9	Переговоры как одна из форм деловой коммуникации <i>Практическое занятие. Стратегии и тактики ведения переговоров</i>	10			2		8	УО
Тема 10	<i>Посредничество в переговорном процессе</i>	10			2		8	Т
Тема 11	Культура психологического общения как профессионально-важная компетенция социального работника. <i>Практическое занятие. Диагностика способностей к общению.</i>	10			2		8	УО, КЗ
<b>Контроль с/р</b>		<b>4/3</b>						
<b>Промежуточная аттестация</b>						<b>2*</b>		<b>Зачет с оценкой</b>
<b>Всего (академ.час./астроном.час.):</b>		108/8 1	8/6		16/12		80/60	

2\*- Контактная самостоятельная работа не входит в общий объем часов дисциплины

УО – устный опрос

КЗ - контрольные задания

ТМК – контрольная по терминам

Т – тестирование

### 3.2. Содержание дисциплины (модуля)

#### Тема 1. Общение как предмет социально-психологического исследования.

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

**Основные понятия и термины:** госпитализм, деятельность, дефицит общения, дискоммуникация, коммуникация, неклиническая депрессия, общение, онтогенез, отношение, отражение, филогенез.

#### Тема 2. Структура общения.

Критерии классификации видов общения: по содержанию, по форме контактирования, по уровню, по степени взаимосоответствия, по результатам... Виды общения в зависимости от количества участников: автокоммуникация, межличностное

общение, личностно-групповое общение, межгрупповое общение. Классификация видов общения в зависимости от целей коммуникатора: познавательное, убеждающее, экспрессивное, суггестивное, ритуальное.

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

Соотношение понятий общение и коммуникация. Речь – важнейшее коммуникативное средство общения. Информационная, эмоционально-выразительная и регулятивная функции речи. Основные виды речевой деятельности: говорение, написание текстов, слушание, чтение. Речевые явления: литературный язык, разговорный язык, территориальный и социальные диалекты, жаргоны /слэнг, арго/. Психолингвистика и психосемантика.

Использование невербальных систем в коммуникации /подход НЛП/.

**Основные понятия и термины:** автокоммуникация, вербальное общение, декодирование, интенция, кин, коммуникатор, невербальное общение, ольфакторная система общения, паралингвистическая система, проксемика, реципиент, речь, суггестия, тактильная система общения, тезаурус, экстралингвистическая система.

### **Тема 3. Процесс и функции межличностного и делового общения.**

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

Общение как взаимодействие собеседников друг с другом. Различные подходы к проблеме интеракций в современной психологии. Ролевое общение. Виды ролей. Ролевой «веер» личности. Методы развития ролевого репертуара личности.

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

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

**Основные понятия и термины:** активизация, вербализация, вербальная кин, коммуникация, интеракция, интерактивная функция общения, параллельные транзакции, пересекающиеся транзакции, скрытые транзакции, перцепция социальная, транзакционный анализ, фонема, эго-состояние.

### **Тема 4. Перцептивная сторона межличностного и делового общения.**

Закономерности формирования первого впечатления. Влияние личностных особенностей, психического состояния и деловой привлекательности человека-объекта на первичное восприятие. Механизмы восприятия: стереотипизация, идентификация, эмпатия, социально-психологическая рефлексия, каузальная атрибуция. Основные виды стереотипов, проявляющиеся в общении (эффект "ореола"): ошибки превосходства, привлекательности, отношения.

**Основные понятия и термины:** атрибуция, идентификация, идентификация межличностная, каузальная атрибуция, социально-психологическая рефлексия, стереотип социальный, фактор отношения к нам, фактор превосходства, фактор привлекательности, эффект ореола.

### **Тема 5. Самоподача и взаимопознание субъектов взаимодействия в процессе межличностного и делового общения.**

Самоподача - стадия проявления себя для партнера. Способы включения субъекта общения в поле внимания партнера: демонстрация эмоционально-эстетической, психологической, деловой привлекательности и готовности удовлетворить социально-



психологические потребности партнера. Самоподача превосходства, отношения, актуального состояния, причин поведения.

Взаимопознание - стадия проявления встречной заинтересованности, проверка правильности первичного впечатления, коррекция способов, тактики и стратегии общения, определение границ допустимых взаимоотношений, уточнение "Я - концепции". Регуляция эмоциональных состояний и установок партнера по общению. Роль сенсорно-перцептивной организации личности на взаимодействие партнеров по общению (технология НЛП).

**Основные понятия и термины:** ошибка отношения к нам, ошибка превосходства, ошибка привлекательности, самоподача.

### **Тема 6. Коммуникация как процесс обмена информацией в процессе общения.**

Коммуникация - стадия обмена знаниями, мыслями и чувствами.

Законы взаимовлияния в процессе коммуникации (подражание, внушение, заражение). Понятие о психологических механизмах влияния в процессе общения и взаимодействия людей. Исследования Р. Чалдини, посвященные механизмам влияния в межличностном взаимодействии. Стереотипное мышление как основа для возможного воздействия влияния других людей. Наиболее сильные механизмы влияния, такие как «взаимный обмен», «обязательство и последовательность», «социальное доказательство», «благорасположение», «авторитет», «дефицит». Использование механизмов влияния в бизнесе, торговле и других социальных сферах.

Барьеры общения и способы их преодоления: избегание, авторитет и непонимание. Причины возникновения барьеров в общении. Теория Б.Ф.Поршнева о барьерах контрсуггестии. Виды контрсуггестии в общении. Пути преодоления барьеров в общении. Развитие критического мышления и возможные защиты от нежелательного влияния со стороны собеседников.

Социально-психологическая технология ведения диалога. Эффективные приемы аргументации. Техники слушания и обратной связи.

**Основные понятия и термины:** аргументация, внушение, вытеснение, барьер авторитета, барьер избегания, барьер непонимания, заражение, контрсуггестия, нерелективное слушание, подражание, правило рамки, правило цепи, рационализация, релективное слушание, суггестия, убеждение.

### **Тема 7. Взаимоотношения как итог и цель межличностного общения.**

Стадия достижения совместимости - итог и психологическая цель общения. Подходы к определению понятия аттракция. Формы взаимоотношений (сотрудничество, соревнование, симпатия, согласие, совместимость, дружба...). Классификация взаимоотношений (по В.Н. Панферову). Удовлетворенность взаимоотношениями как показатель эффективности общения. Методы исследования удовлетворенности взаимоотношениями в процессе общения.

**Основные понятия и термины:** аттракция, аффилиация.

### **Тема 8. Стиль общения как интерактивная характеристика коммуникативных особенностей поведения личности в общении.**

Понятие стиля общения в социальной психологии (В.Н. Сагатовский, Э. Берн, Э. Шостом, И.В. Дубровина...). Классификация стилей общения по А.Б. Добровичу: примитивный, конвенциональный, стандартизованный, деловой, игровой, духовный уровни общения.

Проблема манипуляций в общении. Взгляд Э.Берна на проблему манипуляций.

Классификация манипуляторов Э.Шострома. Влияние типа личности на выбор стиля манипулирования. Манипулятивные стили поведения по Э.Шострому: Диктатор, Бедняжка, Математик, Плющ, Грубиян, Добрейший человек, Последний из праведников,

«Папа-мама», «Мафиози». Возможные стратегии поведения при общении с манипуляторами.

**Основные понятия и термины:** деловой уровень общения, духовный уровень общения, игровой уровень общения, конвенциональный уровень общения, манипулятивный уровень общения, примитивный уровень общения, стандартизованный уровень общения.

### **Тема 9. Переговоры как одна из форм деловой коммуникации.**

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

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

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

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

**Основные понятия и термины:** взаимозависимость, интересы, легитимность, переговоры, принципиальные переговоры, позиции, силовой баланс, силовые переговоры.

### **Тема 10. Посредничество в переговорном процессе.**

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

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

**Основные понятия и термины:** кокус, медиация, посредничество, согласительная процедура, третейский суд, челночная дипломатия.

### **Тема 11. Культура психологического общения как профессионально-важная компетенция специалиста психолого-социальной работы.**

Понятие коммуникативной компетентности и культуры общения. Источники формирования коммуникативной компетентности и культуры общения. Современные методы формирования и развития психологической культуры общения личности: социально-психологический тренинг, метод ролевых игр, метод Т-групп, психотерапия, лекции, дискуссионные методы, просмотр видеозаписей и кинофильмов, чтение специальной литературы. Диагностика способностей к общению.

Профессионально-этические основы общения в деятельности специалиста по социальной работе.

**Основные понятия и термины:** психотерапия, Т-группа, психотерапия, социально-психологический тренинг.

## **4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине**

#### **4.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации**

4.1.1. В ходе реализации дисциплины Б.1.В.ДВ.04.02 «Психология профессионального общения» используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

- Устный опрос и КР, ТМК, тестирование, кейс
- при проведении занятий лекционного типа: устный опрос, КР, ТМК;
- при проведении занятий семинарского типа: устный опрос, решение кейсов, тестирование.

На занятиях для решения воспитательных и учебных задач применяются следующие формы интерактивной работы: диалого-дискуссионное обсуждение проблем, исследовательский метод, деловые игры, разбор конкретных ситуаций.

4.1.2. Зачет с оценкой проводится в форме собеседования по вопросам.

#### **4.2. Материалы текущего контроля успеваемости**

##### *Типовые вопросы для устного опроса на семинарах*

##### **ТЕМА 1. Общение как предмет социально-психологического исследования.**

1. Обоснуйте ведущую роль общения в социально-психологическом развитии человека.
2. Дайте характеристику основным подходам к анализу соотношения категорий «деятельность» и «общение».

##### **ТЕМА 2. Структура общения.**

1. Подберите видеоиллюстрации к классификации видов общения в зависимости от целей коммуникатора: познавательному, убеждающему, экспрессивному, суггестивному, ритуальному.
2. Подберите с использованием художественной литературы пять примеров иллюстрирующих роль невербальных компонентов коммуникации в процессе общения.
3. Приведите примеры речевых явлений: литературного языка, разговорного языка, территориального и социального диалектов, жаргона /слэнга, арго/.
4. Написать эссе на тему: «Общение в 21 веке».

##### **ТЕМА 3. Процесс и функции межличностного и делового общения.**

1. Провести письменный анализ диалога с обоснованием ролевых позиций его участников.
2. Составить таблицу наиболее значимых знаний, умений и навыков при реализации функций общения.
3. Описать три эксперимента выявляющие эффекты «социальной перцепции».

##### **ТЕМА 4. Перцептивная сторона межличностного и делового общения.**

1. Составит библиографию по данной теме.
2. На основе жизненного опыта или художественной литературы подобрать три примера иллюстрирующих механизмы восприятия.

##### **ТЕМА 5. Самоподача и взаимопознание субъектов взаимодействия в процессе межличностного и делового общения.**

1. Разработать кейс на отработку навыков вступления в контакт в деловом общении.
2. Составить атлас техник обеспечивающих эффективную взаимонастройку партнеров по общению на стадии взаимопознания.

3. Опишите влияние сенсорно-перцептивной организации личности на особенности взаимодействие партнеров по общению.

#### **ТЕМА 6. Коммуникация как процесс обмена информацией в процессе общения.**

1. Написать эссе на тему: «Роль механизмов влияния на эффективность профессиональной деятельности социального работника».
2. Опишите опыт применения способов преодоления барьеров общения.
3. Провести психологический анализ ситуации неэффективного общения:
  - 1) подобрать и кратко описать ситуацию неэффективного общения;
  - 2) определить тип общения анализируемой ситуации;
  - 3) определить вид общения анализируемой ситуации;
  - 4) определить уровня общения анализируемой ситуации;
  - 5) определение стиль неэффективного общения анализируемой ситуации;
  - 6) провести анализ основных проблем общения в анализируемой ситуации;
  - 7) составить рекомендации.
4. Составить презентацию на тему: «Приемы аргументации».

#### **ТЕМА 7. Взаимоотношения как итог и цель межличностного общения.**

1. Провести психологический анализ ситуации неэффективного **делового профессионального** общения
  - 1) подобрать и кратко описать ситуацию неэффективного общения;
  - 2) определить тип общения анализируемой ситуации;
  - 3) определить вид общения анализируемой ситуации;
  - 4) определить уровня общения анализируемой ситуации;
  - 5) определение стиль неэффективного общения анализируемой ситуации;
  - 6) провести анализ основных проблем общения в анализируемой ситуации;
  - 7) составить рекомендации.
2. На основании классификации взаимоотношений В.Н. Панферова составить анкету для исследования удовлетворенности взаимоотношениями в процессе общения.
3. Составить глоссарий терминов по данной теме.
  4. Составление таблицы наиболее значимых знаний, умений и навыков на различных этапах общения.

#### **ТЕМА 8. Стиль общения как интерактивная характеристика коммуникативных особенностей поведения личности в общении.**

1. Подобрать иллюстрации уровней общения по классификации А.Б Добровича.
2. Подготовить доклад с презентацией на тему «техники противостояния манипуляции».
3. Описать ситуаций эффективного использования техник общения при взаимодействии с коммуникаторами-манипуляторами, коммуникаторами-примитивами, коммуникаторами-масками.

#### **ТЕМА 9. Переговоры как одна из форм деловой коммуникации.**

1. Описать основные модели переговорного процесса (личностный, технологический и процессуальный подходы).
1. Описать основные переговорные стратегии: ультимативная, конкурентная, партнерская, имитационная, обструкционная, смешанная, неопределенная.
2. Провести самоанализ своих стилей ведения переговоров по У.Мастернбруку.
3. Перечислить базовые положения принципиальных переговоров.
4. Описать дилеммы переговорного процесса: уступчивость – неподатливость; покорность-доминирование; дружелюбие-враждебность; развертывание-уклонение.

### **ТЕМА 10. Посредничество в переговорном процессе.**

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

### **ТЕМА 11. Культура психологического общения как профессионально-важная компетенция специалиста психолого-социальной работы.**

1. Составление таблицы наиболее значимых знаний, умений и навыков на различных этапах общения.
2. Оформление презентации доклада, посвящённого применению различных методов диагностики проблем, связанных с общением.
3. Написание фрагмента тренинга общения при работе с различными группами (младшие школьники, подростки, студенты, менеджеры различного уровня, клиенты с различными проблемами общения...) направленной на решение конкретных задач (уверенного поведения, развития навыков самопрезентации, ведения деловой беседы, влияния или противостояния влиянию...)

### **ТИПОВЫЕ ТЕМЫ ДЛЯ ТВОРЧЕСКОЙ РАБОТЫ (ПОРТФОЛИО) ПО ПСИХОЛОГИИ ОБЩЕНИЯ**

1. Проблема общения в психологических исследованиях
2. Соотношение понятий общение и деятельность.
3. Роль общения в онтогенезе.
4. Речь как основное средство передачи информации в процессе коммуникации.
5. Невербальные средства общения
6. Психологическая характеристика процесса общения.
7. Закономерности формирования первого впечатления о партнере по общению.
8. Ошибки восприятия партнера по общению.
9. Механизмы влияния в процессе коммуникации.
10. Барьеры в общении.
11. Убеждающая коммуникация.
12. Влияние гендерных особенностей на эффективность общения.
13. Психологическая культура общения.
14. Стили общения.
15. Проблемы, возникающие в процессе делового общения социального работника с клиентом.
16. Методы формирования культуры делового общения специалистов по социальной работе.
17. Манипуляции в деловом взаимодействии.
18. Факторы, обеспечивающие эффективное деловое общение специалистов по социальной работе.

### 1 ВАРИАНТ

1. *Общепсихологическое* определение феномена «общение»:
2. Перечислите основные **функции общения**:
3. Понятие **коммуникативной стороны общения**:
4. Перечислите основные **механизмы социальной перцепции** :
5. Понятие **интеракции**:
6. Основные причины **дефектного общения**:
7. Перечислите основные **средства устной речи** (выбрать):
  - а) диалог
  - б) выступление
  - в) монолог
8. В чем проявляется **общее отношение к людям**?
  - а) тип взаимодействия
  - б) стиль общения
9. Перечислите основные **способы эффективного общения**:
  - а) обратная связь
  - б) активное слушание
  - в) перцепция
- 10) В случае **неэффективного** общения партнер по общению:
  - а) субъект
  - б) объект

### 2 ВАРИАНТ

1. Определение феномена «общение» Леонтьева А. Н. (**Деятельностный подход**)
2. Перечислите основные **уровни общения**:
3. Перечислите **основные стороны общения**:
4. Два основных **значения понятия коммуникации**:
5. Перечислите основные **механизмы интеракции**:
6. Понятие **барьеры общения**:
7. Какая из перечисленных ниже сторон общения отвечает за **оценку человека человеком**?
  - а) интерактивная
  - б) перцептивная
  - в) коммуникативная
8. Какие из перечисленных **видов интеракции** необходимы для реализации совместной деятельности:
  - а) конфликт
  - б) групповая интеграция
  - в) конкуренция
  - г) групповая дифференциация
9. **Стиль общения** характеризует:
  - а) степень информационной компетентности
  - б) поведение и отношение к людям
10. Какая из перечисленных **видов обратной связи** выполняет корректирующую функцию:
  - а) позитивная
  - б) негативная

### 3 ВАРИАНТ

1. Понятие **перцептивной стороны общения**:
2. Перечислите основные **типы общения**:
3. Понятие **стереотипизации** как механизма социальной перцепции:

4. Перечислите основные **средства невербальной коммуникации**:
5. Понятие **стили общения**:
6. Причины **деструктивного общения**:
7. Какая из перечисленных ниже *сторон общения* отвечает за организацию **межличностного взаимодействия**?
  - а) коммуникативная
  - б) интерактивная
8. К каким из перечисленных ниже помехам общения относится «**непонимание**» **воспринимаемой информации**?
  - а) барьеры общения
  - б) личностные особенности
9. Что из перечисленного относится к *речевым формам*, обуславливающим **барьеры общения**?
  - а) приказ
  - б) просьба
  - в) ирония
10. Что из перечисленного ниже относится к **деструктивным формам** общения?
  - а) агрессивное поведение
  - б) конфликт
  - в) манипуляция

*Список терминов для проверки владения терминами дисциплины*

**Адвока́т дья́вола** (лат. advocatus diaboli) — неофициальное название одной из должностей института **канонизации** и **беатификации католической церкви**. Официально эта должность называлась укрепитель веры (лат. promotor fidei). Она была введена в 1587 году **папой Сикстом V** и официально отменена в 1983 **Иоанном Павлом II**. Термин advocatus diaboli более точно переводится на русский как защитник дьявола.

Функция «адвоката **дьявола**» заключалась в том, чтобы собрать все возможные аргументы, которые могли бы помешать канонизации или беатификации праведника, которая могла состояться только в том случае, если укрепитель веры не находил аргументов достаточной важности для того, чтобы отменить процедуру. До 1983 года ни один акт канонизации или беатификации не мог быть признан законным, если при этом акте не присутствовал адвокат дьявола. Официальное лицо, выполнявшее противоположную функцию (то есть защиту) называлось защитник Бога (лат. advocatus Dei).

**Альтернативы** – возможные варианты удовлетворения интересов сторон, если не будет принято совместное решение на основе выдвинутых предложений.

**Ассертивность** – способность человека отстаивать свои права, принимая во внимание права других.

**Атрибуция** – приписывание человеком мотивов поведения, личностных качеств и характеристик другим людям на основе житейского анализа их действий и поступков.

**Аттракция** – область психологии изучающая процессы и факторы участвующие в формировании взаимного влечения одного человека к другому. Термин, относящийся к различным видам отношений, включая дружбу, половое влечение, и романтическую любовь.

**Аттитюд** - складывающееся на основе опыта устойчивое предрасположение, социальная установка человека в отношении людей, событий, социальных явлений.

**Аргументация** – система доводов в пользу той или иной позиции, высказывания направленная на изменение позиции, мнения партнера по общению (оппонента), имеющего другую точку зрения.

**Аффилиация** - проявления потребности человека в общении, в эмоциональных контактах, стремление быть в обществе других людей, оказывать помощь членам группы и принимать их помощь, взаимодействовать с окружающими. При этом ценностью для человека является само общение, независимо от его цели.

**Барьер авторитета** – механизм контрсуггестии, запускаемый в случае определения партнера по общению как «опасного» в каком-то отношении и приводящий к снижению значимости информации на основании малой авторитетности источника сообщения.

**Барьер избегания** – механизм контрсуггестии, запускаемый в случае определения партнера по общению как «опасного» в каком-то отношении и приводящий к уклонению от контакта с ним или, если физическое уклонение невозможно, прилагаются все усилия, чтобы не воспринимать сообщение, исходящее от «опасного» источника.

**Барьер непонимания** - механизм контрсуггестии, запускаемый в случае восприятия «опасной» для личности информации и приводящий к четырем уровням непонимания: фонетическому (на уровне звукового восприятия), семантическому (на уровне непонимания смысла сообщения), стилистическому (на уровне восприятия грамматической структуры сообщения) и логический (на уровне неприятия аргументации партнера).

**Взаимозависимость** - это состояние взаимной ответственности, зависимости друг от друга кого-либо или чего-либо, связь, в которой ни одна из сторон не может обойтись без другой.

**Вентиляция эмоций** – развеивание эмоций, методы освобождения от эмоционального напряжения (обиды, гнева, оскорбленности) через специальным образом организованное выговаривание, крик или физическую активность.

**Вербализация** – проговаривание слов партнера по общению с целью уточнения смысла его высказывания.

**Вербальная коммуникация** – обмен информацией с использованием в качестве знаковой системы человеческую речь.

**Внушение (суггестия)** – вербальное и невербальное воздействие на человека, характеризующееся снижением осознанности и критичности при восприятии человеком того, что ему внушается. Процесс одностороннего активного и персонифицированного воздействия одного индивида на другого или группу.

**Дистрибутивные переговоры** – предполагают только распределение совокупной добавленной стоимости.

**Защита психологическая** - бессознательное психическое явление, связанное со стремлением человека устранить из сознания тревогу, не допустить в сознание травмирующие личность переживания.

**Идентификация межличностная** - готовность человека чувствовать, переживать, действовать в отношении другого так, как если бы этим другим являлся он сам.

**Интегративные переговоры** – переговоры, ориентированные на достижение взаимовыгодных результатов, которые предполагают: 1) отделение людей от проблем; 2) сфокусированность на интересах, а не на позициях; 3) предложение взаимовыгодных вариантов; 4) настаивание на использовании объективных критериев.

**Индивидуальные переговорные стили** — это склонность и предрасположенность к определенным действиям во время переговоров.

**Интенция** – стремление, намерение, цель, направленность сознания, воли, чувства на кого-либо или что-либо.

**Интеракция** – взаимодействие, которое происходит между людьми в условиях их социальных отношений, обмен действиями и поступками.

**Интересы сторон** – то, почему участники идут на переговоры, их потребности, притязания, желания и страхи (часто не декларируются, а иногда и не осознаются).

**Интердикция** - запрет нежелательных действий, деятельности.

**Каузальная атрибуция** - механизм восприятия мотивов, целей и намерений людей по их действиям и поступкам.



**Кокус** – переговоры о переговорах. Предварительные собеседования посредника с заинтересованными сторонами о намерениях, стратегиях и тактиках ведения переговорного процесса.

**Коммуникация** – передача и обмен информации.

**Конфликт** – (от лат. conflictus — столкнувшийся) — наиболее острый способ разрешения противоречий в интересах, целях, взглядах, возникающих в процессе социального взаимодействия.

**Легитимность** – критерии справедливости.

**Манипуляция** – это использование стимулов, которые заранее определяют реакцию на них, и которые используются именно для того, чтобы вызвать такую реакцию.

**Медиация** – это четко структурированный метод посредничества в разрешении спора, где - третья сторона - посредник - медиатор сохраняет нейтральность.

**Невербальная коммуникация** – обмен информацией с помощью несловесных, неречевых форм взаимодействия, коммуникация происходит посредством жестов, мимики и т. п.

**Нерефлексивное слушание** – умение молчать, не вмешиваясь в речь собеседника своими замечаниями или терпеливое ожидание, чтобы партнер заговорил. Техника нерефлексивного слушания сводится к минимизации ответов или полному невмешательству в речь собеседника.

**Опции** - варианты пересечения интересов сторон и возможные варианты их взаимного удовлетворения.

**Параллельная трансакция** – взаимодействие, при котором это состояние в которое послан стимул, является источником ответной реакции.

**Переговоры** - процесс взаимодействия двух или более сторон в условиях их взаимозависимости для достижения интересов каждой

**Пересекающаяся трансакция** - взаимодействие, при котором это состояние в которое послан стимул, не является источником ответной реакции и приводящее к разрыву коммуникации, конфликту или к необходимости партнера изменять свое эго-состояние, дабы избежать конфликтной ситуации.

**Перцепция социальная** – процесс формирования в общественном и индивидуальном сознании образов социальных объектов в форме восприятия и понимания одним человеком другого, социальных групп или общностей.

**Позиционные переговоры** — это переговоры, стратегия которых ориентирована на спор о конкретных пунктах (**позициях**) в решении конфликтного вопроса.

**Посредничество** – это проводимый в условиях конфиденциальности добровольный процесс, в ходе которого прошедшее специальную подготовку и сохраняющее нейтралитет лицо содействует сторонам в достижении путем переговоров соглашения относительно спора или разногласия, при этом сами стороны сохраняют контроль за принятием решения и условиями разрешения спора.

**Правило рамки** – внешнее целенаправленное структурирование информации, определяемое началом и концом информационного ряда позволяющее повысить эффективность коммуникативного воздействия.

**Правило цепи** – внутреннее структурирование сообщения с помощью простого перечисления, выстраивания информации по степени значимости (ранговая цепь) или с помощью логических построений (логическая цепь).

**Проект соглашения** – варианты предложений по решению проблемы.

**Предложения** – то, как и каким образом будут решаться проблемы (качественные и количественные).

**Позиции сторон** – это утверждения, требования и предложения, которые стороны делают на переговорах для достижения нужных результатов (средство разрешения проблемы, а не цель).

**Рефлексивное слушание** – активное использование словесных форм и действий для подтверждения понимания сообщения, уточнения тезауруса собеседника, способов побуждения партнера к разговору и дающее возможность управления разговором и активностью партнера.

**Ролевой конфликт** — конфликт, обусловленный противоречиями между различными ролями или компонентами ролей одного или нескольких человек. Ролевой конфликт — это одна из разновидностей ролевого стресса, наряду с ролевой неоднозначностью и ролевой перегрузкой.

**Саморегуляция** - свойство систем в результате реакций, компенсирующих влияние внешнего воздействия, сохранять внутреннюю стабильность на определенном, относительно постоянном уровне.

**Скрытая транзакция** - взаимодействие, при котором одновременно передаются два сообщения из разных эго-состояний: одно – открытое (сообщение на социальном уровне), а другое – скрытое (сообщение на психологическом уровне), при этом сообщение на психологическом уровне перекрывает социальный. Игнорирование психологического уровня взаимодействия приводит к конфликтным ситуациям.

**Соглашения** – достигнутые договоренности по решению проблем.

**Социальная фасилитация** — эффект, при котором человек более успешно выполняет поставленные задачи в присутствии других людей, чем в одиночку.

**Стереотип социальный** - устойчивые социальные установки человека в отношении людей определенной категории, возникшие у него под влиянием жизненного опыта или мнения других людей.

**Стратегия переговоров** (в переводе с греческого – «искусство полководца») – это общий, детально не прописанный план переговоров, комплекс мероприятий, направленных на достижение цели переговоров, подчиненных ключевой идее, которая отвечает на вопрос – «КАК?»

**Тезаурус** - общая система значений, принимаемая всеми членами группы.

**Тактика ведения переговоров** – это приемы позволяющие добиться поставленной цели.

**Трансакционный анализ** – теория личности, коммуникации, детского развития и систематическая психотерапия с целью развития и изменения личности, ведущая свое начало из концепции Э.Берна.

**Третейский суд** (Коммерческий арбитраж) — негосударственный судебный орган, разрешающий споры по экономическим (хозяйственным) договорам юридических лиц между собой, юридических лиц и граждан, граждан между собой.

**Челночная дипломатия** – это метод, который можно кратко описать как посредничество. Это словосочетание пришло в русский как калька с английского «shuttle diplomacy».

**Эмпатия** — это способ понимания без осмысления, когда эмоциональное вчувствование в позицию другого сразу же приводит к соответствующим собственным действиям, способность человека к сопереживанию, умение «вчувствоваться» в состояние другого человека, понимать его не «умом», а «сердцем».

**«Эффект ореола»** - явление, имеющее место при восприятии и оценке людьми друг друга в процессе общения. Заключается в том, что на содержание знаний, умений, оценок личности другого человека оказывает влияние специфическая установка, имеющаяся по отношению к этому человеку у воспринимающего. Эта установка возникает на основании раннее сложившегося образа, статуса, репутации человека и некоторых других характеристик, которые выполняют роль "ореола", мешающего видеть действительные черты и проявления объекта восприятия.

**Small talk** – это небольшая непринужденная беседа на интересную и приятную для собеседников тему...

### ***4.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации***

**Таблица 5 (1)**

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПК-6	способностью осуществлять профилактику обстоятельств, обуславливающих потребность граждан в социальных услугах, мерах социальной помощи	ПК-6.2.	способность овладеть навыками осуществления профилактики обстоятельств, обуславливающих потребность граждан в социальных услугах, мерах социальной помощи.

**Таблица 5(2)**

**Показатели и критерии оценивания компетенций с учетом этапа их формирования**

Этап освоения компетенции	Показатель оценивания	Критерий оценивания
ПК-6.2. – способность овладеть навыками осуществления профилактики обстоятельств, обуславливающих потребность граждан в социальных услугах, мерах социальной помощи.	-Студент демонстрирует навыки осуществления профилактики обстоятельств, обуславливающих потребность граждан в социальных услугах	Студент применяет методы коррекции эмоциональных состояний, проводит анализ поведения и взаимодействия индивидов в процессе общения -владеет навыками исследования реальных ситуаций взаимодействия людей (может анализировать, оценивать, прогнозировать и проводить профилактику и т.п.);

**Перечень вопросов для подготовки к зачету с оценкой.**

1. Проблема общения в психологических исследованиях. Определение общения как психологического явления и процесса.
2. Соотношение понятий: общение и деятельность; общение и коммуникация; общение и отражение.
3. Роль общения в онтогенезе.
4. Филогенез общения и его роль в развитии человека как социального субъекта.
5. Структура общения: компоненты общения.
6. подходы к классификации видов общения.
7. Вербальные средства общения.
8. Речь как основное средство передачи информации в процессе коммуникации.
9. Виды речевой деятельности. Речевые явления /литературный язык, разговорный язык, диалекты, жаргоны/.
10. Невербальные средства общения и их роль в процессе взаимодействия людей друг с другом.
11. Функции общения как особой формы человеческой деятельности.
12. Влияние ролевых позиций на общение. Теория Э.Берна, анализ транзакций в общении.
13. Стадии общения, их психологическая характеристика.
14. Основные закономерности формирования первого впечатления о партнере по общению.

15. Влияние самоподачи на первичное восприятие партнера по общению.
16. Стереотипы восприятия партнера по общению.
17. Ошибки восприятия партнера по общению.
18. Влияние механизма каузальной атрибуции на восприятие партнера по общению.
19. Эмпатия, идентификация и социально-психологическая рефлексия как механизмы восприятия субъектов общения.
20. Взаимопознание партнеров по общению (цели и способы).
21. Коммуникация - стадия обмена знаниями, мыслями и чувствами.
22. Законы взаимовлияния в процессе коммуникации.
23. Авторитет как барьер общения и способы его преодоления.
24. Избегание как барьер общения и способы его преодоления.
25. Фонетический уровень непонимания и способы его преодоления.
26. Семантический уровень непонимания и способы его преодоления.
27. Стилистический уровень непонимания и способы его преодоления.
28. Логический уровень непонимания и способы его преодоления.
29. Социально-психологическая технология ведения диалога.
30. Приемы аргументации.
31. Техники слушания и обратной связи.
32. Формы взаимоотношений и их классификация.
33. Атракция и ее виды.
34. Современные подходы к выделению уровней/стилей общения. Специфика протекания стадий общения в зависимости от его уровней и личностных особенностей коммуникаторов.
35. Психологическая саморегуляция состояний. Основные классы методов и техник.
36. Определение общения как психологического явления и процесса. Соотношение понятий «общение» и «переговоры».
37. Определение основных понятий «переговорного процесса» и его компонентов.
38. Классификации переговорного процесса. Типы переговоров.
39. Виды, функции и стадии переговорного процесса.
40. Психологическое содержание основных переговорных стратегий (уклонение, борьба, приспособление, компромисс).
41. Основные принципы конструктивных (направленных на сотрудничество) переговоров.
42. Индивидуальные стили ведения переговоров.
43. Динамическая модель переговорного процесса. Дилеммы в реализации основных видов деятельности.
44. Техники эмоционального выравнивания агрессивного и эмоционально заряженного партнера по переговорам.
45. Задачи и функции медиатора в переговорах. Формы посредничества в переговорах.
46. Принципы медиации. Факторы риска и техники безопасности медиатора.
47. Психологические особенности медиации на различных этапах переговорного процесса.
48. Манипулятивные техники, используемые в переговорном процессе. Преимущества и недостатки их применения.
49. Медиация в конфликтных ситуациях. Манипулятивные техники, используемые в переговорном процессе (преимущества и недостатки их применения). Учет особенностей сторон переговоров в процессе медиации.
50. Понятие «коммуникативная компетентность» и «психологическая культура общения».
51. Современные методы формирования психологической культуры общения.
52. Этика профессионального общения.

### **Вариант итогового теста**

Вариант -1

1. Продолжите определение процесса общения С.Л. Рубинштейна: "Общение – сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми

.....  
...  
.....

2. Считаете ли Вы, что:

- а) общение является одним из видов деятельности;
- б) общение и деятельность являются одноуровневыми категориями;
- в) общение и деятельность - пересекающиеся явления, имеющие общие и специфические черты;
- г) общение выступает как сторона деятельности, а деятельность – как условие общения;
- д) общение является особой формой человеческой деятельности.

3. Влияние общения прослеживается в таких сферах психического развития ребенка как (вычеркнуть лишнее):

- а) в самой области общения;
- б) в сфере эмоциональных переживаний;
- в) в сфере развития познавательных процессов;
- г) в волевой сфере;
- д) в сфере самосознания;
- е) в сфере овладения речью.

4. Компонентами передачи и восприятия сообщения от коммуникатора к реципиенту являются (вычеркните лишнее):

- а) интенция;
- б) замысел;
- в) отношение;
- г) кодирование;
- д) самораскрытие;
- е) текст;
- ж) декодирование.

Вариант -2

1. Продолжите определение процесса общения В.Н. Панферова: "Общение - это процесс социальной регуляции совместной жизнедеятельности людей

.....  
.....

2. Как вы считаете, правомерно ли говорить об общении человека с

- а) природой
- б) с самим собой
- в) с компьютером
- г) с книгой
- д) с животными

Если да, то, в каком случае? .....

3. Процесс отражения в совместной жизнедеятельности людей распадается на два русла:

- а) вещественное взаимодействие
- б) трудовая деятельность
- в) построение взаимоотношений
- г) познание личностной сущности партнеров

4. Вставьте пропущенные слова: "При взаимодействии людей в процессе общения могут наблюдаться параллельные, пересекающиеся и ..... транзакции. .... и ..... транзакции могут приводить к конфликтным ситуациям между партнерами по общению".

Вариант 3.

1. Основными специфическими функциями общения являются по Г.М. Андреевой:

- а) коммуникативная функция;
- б) конативная функция;
- в) перцептивная функция;
- г) когнитивная функция;
- д) эмотивная функция;
- е) интерактивная функция;
- ж) креативная функция.

2. Какая из перечисленных ниже групп факторов наиболее обоснованно доказывает решающую роль общения в психическом развитии ребенка:

- а) изучение детей "Маугли"
- б) изучение природы и причин "госпитализма"
- в) экспериментальные исследования

3. Обвиняющие интонации, сверхправильное поведение, обеспокоенное лицо, указующие жесты характерны человеку находящемуся в эго-состоянии:

- а) Родителя
- б) Взрослого
- в) Ребенка

4. На каком этапе передачи коммуникатором сообщения начинается процесс его восприятия реципиентом?

- а) интенция;
- б) замысел;
- в) отношение;
- г) кодирование;
- д) самораскрытие;
- е) текст;
- ж) декодирование.

5. Тактильно-кинестетическая система невербальной коммуникации выполняет следующие функции:

- а) дополнение, предвосхищение, замещение речевого высказывания;
- б) информационный поиск и запрос об обратной связи;
- в) регуляция речевого потока и акцентуация внимания на ту или иную его часть;
- г) поддержание оптимального уровня близости между общающимися;
- д) создание обобщенного образа партнера по общению;
- е) репрезентация эмоционального состояния партнеров;
- ж) регуляция статусно-ролевых отношений.

### ***Шкала оценивания***

Оценка результатов производится на основе балльно-рейтинговой системы (БРС). Использование БРС осуществляется в соответствии с приказом от 28 августа 2014 г. №168 «О применении балльно-рейтинговой системы оценки знаний студентов». БРС по дисциплине отражена в схеме расчетов рейтинговых баллов (далее – схема расчетов).

Схема расчетов сформирована в соответствии с учебным планом направления, согласована с руководителем научно-образовательного направления, утверждена деканом факультета. Схема расчетов доводится до сведения студентов на первом занятии по данной дисциплине. Схема расчетов является составной частью рабочей программы дисциплины и содержит информацию по изучению дисциплины, указанную в Положении о балльно-рейтинговой системе оценки знаний обучающихся в РАНХиГС.

На основании п. 14 Положения о балльно-рейтинговой системе оценки знаний обучающихся в РАНХиГС в институте принята следующая шкала перевода оценки из многобалльной системы в пятибалльную:

#### **Шкала перевода оценки из многобалльной в пятибалльную:**

Количество баллов	Оценка	
	прописью	буквой

96-100	отлично	A
86-95	отлично	B
71-85	хорошо	C
61-70	хорошо	D
51-60	удовлетворительно	E

Шкала перевода оценки из многобалльной в систему «зачтено»/ «не зачтено»:

Таблица 7

от 0 до 50 баллов	«не зачтено»
от 51 до 100 баллов	«зачтено»

#### 4.4. Методические материалы Описание системы оценивания

Таблица 8

Оценочные средства (формы текущего и промежуточного контроля)	Показатели оценки	Критерии оценки
Доклад	<ul style="list-style-type: none"> <li>• соблюдение регламента (15 мин.);</li> <li>• характер источников (более трех источников);</li> <li>• подача материала (презентация);</li> <li>• ответы на вопросы (владение материалом).</li> </ul>	Каждый критерий оценки доклада оценивается в 0,25 балла, максимум 1 балл за доклад.
Тестирование	процент правильных ответов на вопросы теста.	Менее 60% – 0 баллов; 61 - 75% – 6 баллов; 76 - 90% – 8 баллов; 91 - 100% – 10 баллов.
Кейс	<ul style="list-style-type: none"> <li>• знание терминов, механизмов и закономерностей развития</li> <li>• логика действий,</li> <li>• рациональность действий,</li> <li>• оптимальность выборов вариантов решения задачи.</li> </ul>	<p>I. Первый этап: обсуждение поставленной задачи и предварительный обмен мнениями на добровольно-совещательной основе – 2 балла.</p> <p>II. Второй этап: самостоятельная работа студентов в малых группах, составление аналитической справки (командная работа) в указанный срок – до 3 баллов;</p> <p>III. Третий этап: полнота раскрытия темы задания и владение терминологией, ответы на дополнительные вопросы – до 4 баллов.</p> <p>Всего 10 баллов.</p>
Устный опрос	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Корректность и полнота ответов</li> </ul>	<p><b>Сложный вопрос:</b> полный, развернутый, обоснованный ответ – 10 баллов</p> <p>Правильный, но не аргументированный ответ – 5 баллов</p> <p>Неверный ответ – 0 баллов</p> <p><b>Обычный вопрос:</b> полный, развернутый, обоснованный ответ – 4 балла</p> <p>Правильный, но не аргументированный ответ – 2 балла</p> <p>Неверный ответ – 0 баллов.</p> <p><b>Простой вопрос:</b></p> <p>Правильный ответ – 1 балл;</p> <p>Неправильный ответ – 0 баллов</p>
Письменный опрос	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Корректность и полнота ответов</li> </ul>	<p><b>Сложный вопрос:</b> полный, развернутый, обоснованный ответ – 10 баллов</p>

		Правильный, но не аргументированный ответ – 5 баллов Неверный ответ – 0 баллов <b>Обычный вопрос:</b> полный, развернутый, обоснованный ответ – 4 балла Правильный, но не аргументированный ответ – 2 балла Неверный ответ – 0 баллов. <b>Простой вопрос:</b> Правильный ответ – 1 балл; Неправильный ответ – 0 баллов
Контрольная работа	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Корректность и полнота ответов</li> </ul>	<b>Сложный вопрос:</b> полный, развернутый, обоснованный ответ – 10 баллов Правильный, но не аргументированный ответ – 5 баллов Неверный ответ – 0 баллов <b>Обычный вопрос:</b> полный, развернутый, обоснованный ответ – 4 балла Правильный, но не аргументированный ответ – 2 балла Неверный ответ – 0 баллов. <b>Простой вопрос:</b> Правильный ответ – 1 балл; Неправильный ответ – 0 баллов
зачет	<ul style="list-style-type: none"> <li>• корректность и полнота ответа;</li> <li>• знание и использование терминологии;</li> <li>• логичность и последовательность в изложении материала;</li> <li>• использование примеров.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• при ответе задействованы 2 показателя, 10-17 баллов;</li> <li>• при ответе задействованы 3 показателя, 18-24 балла;</li> <li>• при ответе задействованы 4 показателя, 25-30 баллов.</li> </ul>

### 5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Данный учебно-методический комплекс предназначен для оказания помощи студентам при освоении учебной дисциплины «Психология профессионального общения» являющейся базовой профессиональной деятельности психолога, поэтому материал курса изложен таким образом, чтобы вопросы теории воспринимались в единстве с практикой профессиональной деятельности.

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

Самостоятельная работа студентов в рамках данной дисциплины является важным компонентом обучения, приобретения профессиональных компетенций, предусмотренных компетентностно-ориентированным учебным планом и рабочей программой учебной дисциплины.

Самостоятельная работа студентов позволит более углубленно освоить предлагаемый курс, поможет формированию навыков медико-психологического, социального сопровождения лиц, страдающих зависимостью. Для успешного выполнения самостоятельной работы рекомендовано:

1. Активно участвовать в усвоении материала на лекциях;



2. Самостоятельно работать с учебниками и научной литературой, составлять конспекты по проработанному материалу
3. Уметь аргументировать свою точку зрения, внимательно слушать выступления других студентов, умело соотносить и сопоставлять их высказывания со своим мнением

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

Настоящей программой предусмотрены виды деятельности студента, которые направляются и корректируются преподавателем, а также виды учебной деятельности, которые осуществляются студентом самостоятельно в рамках плана изучения данной учебной дисциплины.

К группе видов и форм самостоятельной работы студентов с участием преподавателя относятся:

В ходе изучения курса студентам предлагаются следующие типы самостоятельных работ:

1. **Воспроизводящие работы**, требующие от студента главным образом репродуктивных действий, связанных с воспроизведением готовых знаний, образов, что чаще всего наблюдается при решении типовых задач, выполнении упражнений. В процессе их выполнения проявляется подражательная самостоятельность.
2. **Поисковые (эвристические) работы**, побуждающие к активному осмыслению материала, поиску вариативных решений учебной задачи, анализу проблемной ситуации, самостоятельному выполнению логических построений. В процессе применения таких заданий студент не связан готовыми образцами.
3. **Творческие работы**, выполнение которых требует интенсивной самостоятельной деятельности. В результате студент находит оригинальное решение учебной задачи, которую он не только "присваивает", но и перестраивает, используя элементы исследования. Поэтому "продукты" творческой деятельности – собственные мысли, оценки, новая интерпретация фактов.

### *РАБОТА НАД ПОРТФОЛИО*

Создать **ПОРТФОЛИО** – сборник материалов по одной теме, подобранных из разных источников.

**Цель** подготовки портфолио – формирование умений отбирать, систематизировать и анализировать информацию по теме психология общения из разных источников знаний.

#### **Задачи:**

1. Представить теоретический анализ темы (определения, концепции, технологии).
2. Сделать обзор последних эмпирических исследований по избранной теме.
3. Найти проблемные аспекты избранной темы и, опираясь на эти проблемные вопросы, составить анкету для изучения общественного мнения по теме, а также мнения специалистов.
4. Проанализировать результаты анкетирования.
5. Предоставить фрагмент коррекционной работы по данной проблеме.
6. Представить газетные публикации, отражающие данную проблему в реалиях событий настоящего дня.
7. Проиллюстрировать избранную тему фотографиями, рисунками, схемами.
8. Сослаться на художественные произведения, кинофильмы, отражающие данную проблематику.

#### **Источники знаний\*:**

1. научная литература (монографии, тезисы конференций)
2. справочная литература (словари, энциклопедии)

3. научные журналы («Психологический журнал», «Вопросы психологии»...)
4. учебная литература
5. методическая литература
6. интернет
7. художественная литература
8. газеты, популярные журналы
9. интервью со специалистом
10. общественное мнение
11. собственное мнение

#### **Ход работы:**

1. Выбрать тему для портфолио, опираясь на список предложенных тем.
2. Прочитать монографию по теме и написать к ней комментарии.
3. Пользуясь справочной литературой (справочники, словари, энциклопедии), составить словарь ключевых терминов. Кратко и четко определить основные термины. Поощряется сравнение определений ключевого термина, полученных из различных источников.
4. Прочитать соответствующие параграфы учебника и сделать по нему краткий конспект на листе формата А4.
5. Подобрать графики, диаграммы, рисунки, фотографии, карты и другой иллюстративный материал (минимально пять), кратко описать, что на них изображено. В табличной форме представить современный статистический материал и провести его анализ. Сделать ссылки на первоисточники.
6. Найти в психологических журналах научные статьи, посвященные исследованиям по данной проблеме и кратко прокомментировать их.
7. Составить вопросы, проинтервьюировать специалиста и записать текст интервью.
8. Составить анкету (10 вопросов), провести опрос общественного мнения (10 человек) по проблеме, обработать результаты и представить в табличной и графической форме.
9. Подготовить каталог упражнений направленных на коррекцию данной проблемы в условиях тренинговой работы (минимум 5).
10. Описать художественное решение избранной проблеме, ссылаясь на художественную литературу, кинофильм, пьесу.
11. Приложить статью из газеты, журнала, в которой на конкретном примере освещается данная проблема
12. Написать эссе – собственный взгляд на проблему.

#### **Требования к структуре и оформлению работы:**

- ✓ пластиковая папка с примерно 10 конвертами, в каждый из которых вкладывается информация из отдельных источников знаний на листах Ф-4.
- ✓ по каждому используемому источнику информации должна быть приведена подробная ссылка (например, автор, название, издательство, место и год издания, номера страниц).
- ✓ в портфолио должны входить современные научные источники
- ✓ источников должно быть не менее 8.
- ✓ в конце каждого представленного источника студентом самостоятельно составляется резюме

#### **Критерии оценки выполненной работы:**

- ✓ аккуратное оформление
- ✓ соответствие требованиям задания
- ✓ аргументированность краткость и логичность составленного резюме и комментариев

- ✓ выполнение работы в обозначенные сроки
- ✓ творческий подход в оформлении работы и подборе материала

## **6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», включая перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине**

### **6.1. Основная литература**

1. Андреева, Галина Михайловна. Социальная психология : учебник для вузов, рек. М-вом образования Рос. Федерации / Г. М. Андреева. - Изд. 5-е, испр. и доп. - М. : Аспект-Пресс, 2009. - 363 с. <http://www.iprbookshop.ru/8862>
2. Волкова, А.И. Психология общения : [учебное пособие] / А.И. Волкова. - Ростов н/Д : Феникс, 2007. - 446 с.
3. Горянина, Валентина Александровна. Психология общения : [учебное пособие] / В.А. Горянина. - 5-е изд., стер. - М. : Академия, 2008. - 416 с.
4. Социальная психология [Электронный ресурс] : [учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по гуманитар. специальностям] / [А. Н. Сухов и др.] ; под ред. А. Н. Сухова. - 7-е изд., перераб. и доп. - Электрон. дан. - М. : ЮНИТИ, 2012. - 615 с. <http://www.iprbookshop.ru/8573.html>

### **6.2. Дополнительная литература**

1. Арбузова Е.Н. Практикум по психологии общения./ Е.Н. Арбузова, А.И. Анисимов, О.В. Шатрова. – СПб.: Речь, 2008.
2. Битянова М.Р. Социальная психология (учебное пособие) / М.Р. Битянова СПб.: Издательский дом Питер, 2010. - 368с.
3. Бороздина Г.В. Психология делового общения. Уч. пособие./ Г.В. Бороздина. –М.: Инфра, 2013.
4. Вердербер Р. Психология общения (серия «Главный учебник»)/Р. Вердербер, К. Вердербер. – СПб.: прайм-ЕВРОЗНАК, 2006.
5. Горанчук В.В. Психология делового общения и управленческих воздействий./ В.В. Горанчук. – СПб.: Изд. Дом «Нева»; М.: «ОЛМА-ПРЕСС Инвест», 2003.
6. Доценко Е.Л. Психология манипуляции: феномены, механизмы и защита./Е.Л. Доценко. – 3-е изд. СПб: Речь. 2006.
7. Зимбардо Ф. Социальное влияние./ Ф. Зимбардо, М. Ляйппе – СПб.: Питер, 2000.
8. Ильин Е.П. Психология общения и межличностных отношений – СПб.: Издательский дом Питер, 2010. – 576с.
9. Канке А.А.Профессиональная этика и психология делового общения (учебное пособие для ссузов) / А.А.Канке, И.П. Кошечкина – М.: Форум, 2009. – 304с.
10. Кржижановская Ю.С. Грамматика общения./Ю.С. Кржижановская, В.П. Третьяков. – М.: Смысл, СПб.: Питер, 2005.
11. Курбатов В.И. Конфликтология / В.И. Курбатов. – Ростов на Дону.: Издательство «Феникс», 2009. – 448с.
12. Мартин Д. Язык делового общения./ Д. Мартин. – М.: ЭКСМО – Пресс, 2001.
13. Межличностное общение. – СПб.: Питер, 2001.
14. Руденко А.М. Деловое общение (учебное пособие). / А.М.Руденко, С.И. Самыгин.– М.: КноРус, 2010. – 440с.
15. Семечкин Н.И. Психология социального влияния. / Н.И Семечкин. – СПб.: Речь, 2004.
16. Фомин Ю.Я. Психология делового общения. – 2 изд./ Ю.Я. Фомин. – Мн.: Амалфея, 2000.

17. Шеламова Г.М. Этикет делового общения. / Г.М.Шеламова. – М.: Издательский центр «Академия», 2008. – 187с.
18. Шеламова Г.М. Этикет деловых отношений. / Г.М. Шеламова.- М.: Издательский центр «Академия», 2008. – 65с. 15
19. Шостром Э. Человек-манипулятор./Э. Шостром. – М.: Апрель Пресс, 2008.

### **6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы**

СЗИУ располагает доступом через сайт научной библиотеки <http://nwapa.spb.ru/> к следующим подписным электронным ресурсам:

*Русскоязычные ресурсы*

- Электронные учебники электронно-библиотечной системы (ЭБС) «Айбукс»
- Электронные учебники электронно-библиотечной системы (ЭБС) «Юрайт»
- Электронные учебники электронно-библиотечной системы (ЭБС) «Лань»
- Научно-практические статьи по финансам и менеджменту Издательского дома «Библиотека Гребенникова»
- Статьи из периодических изданий по общественным и гуманитарным наукам «Ист-Вью»
- Энциклопедии, словари, справочники «Рубрикон»
- Полные тексты диссертаций и авторефератов *Электронная Библиотека Диссертаций* РГБ
- *EBSCO Publishing* – доступ к мультидисциплинарным полнотекстовым базам данных различных мировых издательств по бизнесу, экономике, финансам, бухгалтерскому учету, гуманитарным и естественным областям знаний, рефератам и полным текстам публикаций из научных и научно-популярных журналов;
- *Emerald* – крупнейшее мировое издательство, специализирующееся на электронных журналах и базах данных по экономике и менеджменту. Имеет статус основного источника профессиональной информации для преподавателей, исследователей и специалистов в области менеджмента.

### **6.4. Нормативно-правовые документы**

При изучении дисциплины нормативно-правовые документы не используются.

### **6.5 Интернет-ресурсы**

Сайты с бесплатным доступом к поисковым системам словарей русского языка:

1) <http://www.gramota.ru>

2) <http://www.slovari.ru>

## **7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы**

Курс включает использование программного обеспечения Microsoft Excel, Microsoft Word, Microsoft Power Point для подготовки текстового и табличного материала, графических иллюстраций.

Методы обучения предполагают использование информационных технологий (демонстрация мультимедийных материалов).

Задействованы Интернет-сервисы и электронные ресурсы (поисковые системы, электронная почта, профессиональные тематические чаты и форумы, онлайн энциклопедии, справочники, библиотеки, электронные учебные и учебно-методические материалы).

**Компьютерные и информационно-коммуникативные средства.  
Технические средства обучения.**

*Таблица 10*

№ п/п	Наименование
1.	Специализированные залы для проведения лекций, оборудованные мультимедийной техникой, позволяющей демонстрировать презентации и просматривать кино и видео материалы.
2.	Специализированная мебель и оргсредства: аудитории и компьютерные классы, оборудованные посадочными местами
3.	Технические средства обучения: Персональные компьютеры; компьютерные проекторы; звуковые динамики; программные средства, обеспечивающие просмотр видеофайлов в форматах AVI, MPEG-4, DivX, RMVB, WMV.