

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Андрей Драгомирович Хлутков
Должность: директор
Дата подписания: 31.01.2023 16:38:07
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

УТВЕРЖДЕНО
Директор СЗИУ РАНХиГС
_____ А.Д.Хлутков

**ПРОГРАММА БАКАЛАВРИАТА
«Социальная работа в различных сферах жизнедеятельности»**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАМА ДИСЦИПЛИНЫ
реализуемой без применения электронного (онлайн) курса**

**Б1.В.ДВ.02.02 «Психология профессионального общения»
39.03.02.- Социальная работа**

заочная

Год набора - 2022

Санкт-Петербург, 2022

Автор-составитель:

Старший преподаватель кафедры социальных технологий Лик Н.В.

Заведующий кафедрой

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

РПД Б1.В.ДВ.02.02 «Психология профессионального общения» одобрена на заседании кафедры социальных технологий. Протокол от «30» августа 2021г. №1.

В новой редакции Протокол №9 от «27» июня 2022г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.....	4
2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы.....	4-6
3. Содержание и структура дисциплины.....	6-11
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся.....	11-21
5. Оценочные материалы промежуточной аттестации по дисциплине.....	21-27
6. Методические материалы для освоения дисциплины.....	27-33
7. Учебная литература и ресурсы информационно-коммуникационной сети «Интернет»	
7.1.Основная литература.....	33
7.2.Дополнительная литература.....	33
7.3.Нормативно-правовые документы и иная правовая информация.....	34
7.4.Интернет-ресурсы.....	34
7.5.Иные источники.....	34
8. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы.....	34-35

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 компонента компетенции	Наименование компонента компетенции
ПКс-6	способен к развитию и повышению эффективности социального обслуживания	ПКс-6.3.	Способен к развитию и повышению эффективности социального обслуживания в целях повышения качества жизни населения

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

Таблица 2.

ОТФ/ТФ/трудовые действия	Код компонента компетенции	Результаты обучения
А Деятельность по предоставлению социальных услуг, мер социальной поддержки и государственной социальной помощи / А/02.6 Определение порядка и конкретных условий реализации индивидуальной программы предоставления социальных услуг, представленной получателем социальных услуг / Содействие мобилизации собственных ресурсов граждан и ресурсов их социального окружения для преодоления обстоятельств, ухудшающих или способных ухудшить условия жизнедеятельности граждан / Организация социального сопровождения граждан в процессе реализации индивидуальной программы предоставления социальных услуг и оказания мер социальной поддержки	ПКс-6.3.	на уровне знаний: <ul style="list-style-type: none"> методов исследования характеристик личности типичных представителей различных социальных групп проявляющихся в процессе делового общения; методы коррекции эмоциональных состояний партнеров по деловому общению;
		на уровне умений: <ul style="list-style-type: none"> ориентироваться в повседневных и экстремальных ситуациях взаимодействия людей; интерпретировать результаты наблюдения за процессом общения; проводить анализ поведения и взаимодействия индивидов в процессе общения;
		на уровне навыков: <ul style="list-style-type: none"> навыками исследования реальных ситуаций взаимодействия людей (анализировать, оценивать, прогнозировать и описывать последствия и т.п.); навыками наблюдения, рефлексивного и нерефлексивного слушание собеседника; навыками самостоятельного анализа феноменов самореализации и взаимодействия людей в процессе общения;

2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы

«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: «Введение в профессию» (Б1.О.27), «Психология социальной работы» (Б1.В.17), «Практическая психология и психодиагностика» (Б1.В.ДВ.02.01), также знания полученные в ходе освоения данной дисциплины являются основой для изучения следующих дисциплин: «Конфликтология в социальной работе» (Б1.В.10), «Девиантология» (Б1.В.04).

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

Дисциплина может быть реализована с применением дистанционных образовательных технологий (далее – ДОТ).

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 акад. часов.

Таблица 3

Вид работы	Трудоемкость (в академ. часах/астр часах)
Общая трудоемкость	108/81
Контактная работа с преподавателем	26/19,5
Лекции	8/6
Практические занятия	16/12
Лабораторные занятия	-
Консультации	2/1,5
Самостоятельная работа	78/58,5
Контроль	4/3
Формы текущего контроля	практические задания, контрольная по терминам, эссе, творческое задание
Форма промежуточной аттестации	Зачет с оценкой

Доступ к системе дистанционных образовательных технологий осуществляется каждым обучающимся самостоятельно с любого устройства на портале: <https://sziu-de.ganepa.ru/>. Пароль и логин к личному кабинету / профилю предоставляется студенту в деканате.

Все формы текущего контроля, проводимые в системе дистанционного обучения, оцениваются в системе дистанционного обучения. Доступ к видео и материалам лекций предоставляется в течение всего семестра. Доступ к каждому виду работ и количество попыток на выполнение задания предоставляется на ограниченное время согласно регламенту дисциплины, опубликованному в СДО. Преподаватель оценивает выполненные обучающимся работы не позднее 10 рабочих дней после окончания срока выполнения.

3. Содержание и структура дисциплины

3.1. Структура дисциплины

Таблица 4

№ п/п	Наименование тем (разделов),	Объем дисциплины (модуля), час.					СРО	Форма текущего контроля успеваемости** , промежуточно й аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий					
			Л/ДОТ	Л/ДОТ Р	ПЗ/ДО Т	КСР		
Заочная форма обучения								
Тема 1	Общение как предмет социально-психологического исследования.	9	2				7	ПЗ
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	Э, ПЗ
Тема 3	Процесс и функции межличностного и делового общения.	8	1				7	ПЗ
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	ПЗ
Тема 5	Самоподача и взаимопознание субъектов взаимодействия в процессе межличностного и	11	2		2		7	ПЗ

	делового общения. <i>Практическое занятие. Психологические аспекты самопрезентации.</i>							
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	Э, ПЗ
Тема 7	Взаимоотношения как итог и цель межличностного общения. <i>Практическое занятие. Влияние взаимоотношений на удовлетворенность общением.</i>	9			2		7	ПЗ
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	ПЗ, КТ
Тема 9	Переговоры как одна из форм деловой коммуникации <i>Практическое занятие. Стратегии и тактики ведения переговоров</i>	10			2		8	ПЗ
Тема 10	<i>Посредничество в переговорном процессе</i>	10			2		8	ПЗ, Т
Тема 11	Культура психологического общения как профессионально-важная компетенция социального работника. <i>Практическое занятие. Диагностика способностей к общению.</i>	8			2		6	ПЗ, ТР
Консультация		2/1,5						
Контроль с/р		4/3						
Промежуточная аттестация								Зачет с оценкой
Всего (академ.час./астроном.час.):		108/8 1	8/6		16/12		78/58, 5	

Используемые сокращения:

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

ЛР- лабораторные работы (вид занятий семинарского типа);

ПЗ- практические занятия (виды занятий семинарского типа за исключением лабораторных работ);

КСР- индивидуальная работа обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях (в том числе индивидуальные консультации);

ДОТ- занятия, проводимые с применением дистанционных образовательных технологий, в том числе с применением виртуальных аналогов профессиональной деятельности;

СРО- самостоятельная работа, осуществляемая без участия педагогических работников организации и (или) лиц, привлекаемых организацией к реализации образовательных программ на иных условиях.

Формы текущего контроля успеваемости:

ПЗ - практические задания

КТ – контрольная по терминам

Т – тестирование

Э-эссе

ТР- творческая работа

***При реализации дисциплины с использованием ДОТ преподаватель самостоятельно адаптирует форму текущего контроля, указанного в таблице, к системе дистанционного обучения (п.3, п.4.1, п.4.2).**

Доступ к системе дистанционных образовательных технологий осуществляется каждым обучающимся самостоятельно с любого устройства, и том числе на портале: <https://szu-u-de.ganepa.ru/>. Пароль и логин к личному кабинету / профилю предоставляется студенту в деканате.

3.2. Содержание дисциплины

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. Виды и средства 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. Стилль общения как интерактивная характеристика коммуникативных особенностей поведения личности в общении.

Понятие стилия 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 потернам 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 социального работника.

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

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

№п/п	Тема	Формы (методы) текущего контроля успеваемости
Тема 1	Общение как предмет социально-психологического исследования.	ПЗ
Тема 2	Структура общения. Виды и средства общения. Практическое занятие. Средства общения (вербальные, невербальные). Общая характеристика вербальных и невербальных средств общения.	Э, ПЗ
Тема 3	Процесс и функции межличностного и делового общения.	ПЗ
Тема 4	Перцептивная сторона межличностного и делового общения. Практическое занятие. Эффект "ореола": ошибки превосходства, привлекательности, отношения к нам. Каузальная атрибуция, эмпатия, идентификация и рефлексия.	ПЗ
Тема 5	Самоподача и взаимопознание субъектов взаимодействия в процессе межличностного и делового общения. Практическое занятие. Психологические аспекты самопрезентации.	ПЗ
Тема 6	Коммуникация как процесс обмена информацией в процессе общения. Практическое занятие. Социально-психологическая технология ведения диалога. Эффективные приемы аргументации.	Э, ПЗ
Тема 7	Взаимоотношения как итог и цель межличностного общения. Практическое занятие. Влияние взаимоотношений на удовлетворенность общением.	ПЗ
Тема 8	Стиль общения как интерактивная характеристика коммуникативных особенностей поведения личности в общении. Практическое занятие. Позиции партнеров и уровни общения.	ПЗ, КТ
Тема 9	Переговоры как одна из форм деловой коммуникации. Практическое занятие. Стратегии и	ПЗ

	тактики ведения переговоров	
Тема 10	Посредничество в переговорном процессе	ПЗ, Т
Тема 11	Культура психологического общения как профессионально-важная компетенция социального работника. Практическое занятие. Диагностика способностей к общению.	ПЗ, ТР

ПЗ - практические задания

КТ – контрольная по терминам

Т – тестирование

Э-эссе

ТР- творческая работа

В случае реализации дисциплины в ДОТ формат заданий адаптирован для платформы Moodle.

4.2. Типовые материалы текущего контроля успеваемости обучающихся

ТЕМА 1. Общение как предмет социально-психологического исследования.

Примеры практических заданий

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.

Написать эссе на тему: «Общение в 21 веке».

Примеры практических заданий

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/.

ТЕМА 3. Процесс и функции межличностного и делового общения.

Примеры практических заданий

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.

Примеры практических заданий

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.

Примеры практических заданий

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.

Написать эссе на тему: «Роль механизмов влияния на эффективность профессиональной деятельности социального работника».

Примеры практических заданий

1. Опишите опыт применения способов преодоления барьеров общения.
2. 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.
3. Составить презентацию на тему: «Приемы аргументации».

ТЕМА 7. Взаимоотношения как итог и цель межличностного общения.

Примеры практических заданий

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. Стил ь общения как интерактивная характеристика коммуникативных особенностей поведения личности в общении.

Примеры практических заданий

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.

Примеры практических заданий

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.

Примеры практических заданий

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.

Примеры практических заданий

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.

Типовые тестовые задания

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

Адвокат дьявола (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 информацией.

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 транзакция – 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 транзакция - 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 ранее 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.

5. Оценочные материалы промежуточной аттестации по дисциплине

5.1. Зачет с оценкой проводится в форме собеседования по вопросам и контрольного тестирования

В случае проведения промежуточной аттестации в дистанционном режиме используется платформа Moodle и Teams.

5.2. Оценочные материалы промежуточной аттестации

Таблица 6

Комп онент компе тенции	Промежуточный/к лючевой индикатор оценивания	Критерий оценивания
----------------------------------	--	---------------------

ПКс-6.3.	Способен к развитию и повышению эффективности социального обслуживания в целях повышения качества жизни населения	Студент знает показатели качества жизни населения; - умеет проявлять предпринимательскую инициативу в целях повышения качества жизни клиентов сферы социального обслуживания; - умеет осуществлять психодиагностику клиентов в целях оказания качественных услуг и повышения эффективности социального обслуживания.
----------	---	--

Типовые оценочные материалы промежуточной аттестации

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 трансакций 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. Аттракция 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

На заочной форме обучения БРС не применяется

При выполнении тестовых заданий для допуска к зачету разрешается присутствие всей группы, так как задания выполняются индивидуально в письменной форме (или на компьютере) за отведенное время.

Проведение зачета осуществляется в устной форме. Одновременно присутствовать на зачете могут не более пяти студентов.

После получения вопроса дается до 15 минут на подготовку к ответу. На ответы на вопросы предоставляется до 10 минут и до 5 минут ответы на дополнительные

Оценка промежуточной аттестации	Критерии оценивания и выставления оценки
Зачет 5 (отлично)	План ответа четкий, подтверждающий знания в рамках лекций, обязательной и дополнительной литературы, и содержащий элементы самостоятельного анализа. Выстроена внутренняя логика ответа. Сделаны обоснованные выводы. Точность и уверенность использования формулировок, определений и теоретических положений.
Зачет 4 (хорошо)	Не совсем четкий план ответа, но в целом подтверждающий знания в рамках лекций, обязательной и дополнительной литературы. Не вполне успешно выстроена внутренняя логика ответа. Наблюдаются недочеты в обосновании выводов. Студент не совсем точен и уверен в использовании формулировок, определений и теоретических положений.
Зачет 3 (удовлетворительно)	План ответа с существенными ошибками, слабо подтверждающий знания в рамках лекций и обязательной литературы. Не точно выстроена внутренняя логика ответа. Есть существенные недочеты и неточности в обосновании выводов. Студент, как правило, допускает ошибки в использовании формулировок, определений и теоретических положений.

Не зачтено	Нет плана ответа. Плохо выстроена внутренняя логика ответа. Существенные пробелы в ответе, грубые ошибки в обосновании выводов. Студент не точен и не уверен в использовании формулировок, определений и теоретических положений.
------------	---

При проведении промежуточной аттестации с применением ДОТ типовые оценочные средства соответствуют п. 5.1. (см. выше).

Промежуточная аттестация проводится в период сессии в соответствии с текущим графиком учебного процесса и расписанием, утвержденными в соответствии с установленным в СЗИУ порядком.

Чтобы пройти промежуточную аттестацию с прокторингом, студенту нужно:

- за 15 минут до начала промежуточной аттестации включить компьютер, чтобы зарегистрироваться в системе,
 - проверить оборудование и убедиться, что связь с удаленным портом установлена.
 - включить видеотрансляцию и разрешить системе вести запись с экрана
 - пройти верификацию личности, показав документы на веб-камеру (паспорт и зачетную книжку студента), при этом должно быть достаточное освещение.
 - при необходимости показать рабочий стол и комнату.
- После регистрации всех присутствующих проктор открывает проведение промежуточной аттестации.

Во время промежуточной аттестации можно пользоваться рукописными конспектами с лекциями.

При этом запрещено:

- ходить по вкладкам в браузере
- сидеть в наушниках
- пользоваться подсказками 3-х лиц и шпаргалками
- звонить по телефону и уходить без предупреждения

При любом нарушении проверяющий пишет замечание. А если грубых нарушений было несколько или студент не реагирует на предупреждения — проктор может прервать промежуточную аттестацию досрочно или прекратить проведение аттестации для нарушителя.

Продолжительность промежуточной аттестации для каждого студента не может превышать четырех академических часов. Экзамен не может начинаться ранее 9.00 часов и заканчиваться позднее 21.00 часа. На выполнение заданий отводится максимально 30 минут. Отлучаться в процессе выполнения заданий можно не более, чем на 2-3 минуты, заранее предупредив проктора.

В случае невыхода студента на связь в течение более чем 15 минут с начала проведения контрольного мероприятия он считается неявившимся, за исключением случаев, признанных руководителем структурного подразделения уважительными (в данном случае студенту предоставляется право пройти испытание в другой день в рамках срока, установленного преподавателем до окончания текущей промежуточной аттестации). Студент должен представить в структурное подразделение документ, подтверждающий уважительную причину невыхода его на связь в день проведения испытания по расписанию (болезнь, стихийное бедствие, отсутствие электричества и иные случаи, признанные руководителем структурного подразделения уважительными).

В случае сбоев в работе оборудования или канала связи (основного и альтернативного) на протяжении более 15 минут со стороны преподавателя, либо со стороны студента, преподаватель оставляет за собой право отменить проведение испытания, о чем преподавателем составляется акт. Данное обстоятельство считается уважительной причиной несвоевременной сдачи контрольных мероприятий. Студентам

предоставляется возможность пройти испытания в другой день до окончания текущей промежуточной аттестации. О дате и времени проведения мероприятия, сообщается отдельно через СЭО Института.

При проведении промежуточной аттестации в СДО в форме устного или письменного ответа

На подготовку студентам выделяется время в соответствии с объявленным в начале промежуточной аттестации регламентом. Во время подготовки все студенты должны находиться в поле включенных камер их ноутбуков, компьютеров или смартфонов. Для визуального контроля за ходом подготовки допустимо привлекать других преподавателей кафедры, работников деканата или проводить промежуточную аттестацию по подгруппам, численностью не более 9 человек.

По окончании времени, отведенного на подготовку:

- в случае проведения промежуточной аттестации в устной форме студенты начинают отвечать с соблюдением установленной преподавателем очередности и отвечают на дополнительные вопросы; оценка объявляется по завершении ответов на дополнительные вопросы;

- в случае проведения промежуточной аттестации в письменной форме письменная работа набирается студентами на компьютере в текстовом редакторе или записывается от руки; по завершении студенты сохраняют работу в электронном формате, указывая в наименовании файла свою фамилию; файл размещается в Moodle или в чате видеоконференции;

При проведении промежуточной аттестации в ДОТ в форме устного ответа на теоретические вопросы и решения задачи (кейса) – оценка сообщается экзаменуемому по завершению ответа.

При проведении промежуточной аттестации в ДОТ в форме письменного ответа на теоретические вопросы и решения задачи (кейса) – в течение 24 часов преподаватель проверяет работы, выставляет оценки и доводит информацию до студентов.

При проведении промежуточной аттестации в СДО в форме тестирования

Для выполнения тестового задания, прежде всего, следует внимательно прочитать поставленный вопрос. После ознакомления с вопросом следует приступать к прочтению предлагаемых вариантов ответа. Необходимо прочитать все варианты и в качестве ответа следует выбрать либо один либо несколько верных ответов, соответствующих представленному заданию.

На выполнение теста отводится не более 30 минут.

6. Методические материалы по освоению дисциплины

Данный учебно-методический комплекс предназначен для оказания помощи студентам при освоении учебной дисциплины «Психология профессионального общения» являющейся базовой профессиональной деятельностью 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 углублённо 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

Методические рекомендации к написанию эссе

Эссе - это прозаическое сочинение небольшого объема и свободной композиции, выражающее индивидуальные впечатления и соображения по конкретному поводу или вопросу и заведомо не претендующее на определяющую или исчерпывающую трактовку предмета.

Признаки эссе:

- наличие конкретной темы или вопроса. Произведение, посвященное анализу широкого круга проблем, по определению не может быть выполнено в жанре эссе.
- эссе предполагает новое, субъективно окрашенное мнение о чем-либо; такое произведение может иметь философский, историко-биографический, публицистический, научно-популярный характер.
- в содержании эссе оцениваются в первую очередь личность автора - его мировоззрение, мысли и чувства.

Цель эссе состоит в развитии таких навыков, как самостоятельное творческое мышление и письменное изложение собственных мыслей.

Структура и план эссе

Структура эссе определяется предъявляемыми к нему требованиями:

1. мысли автора эссе по проблеме излагаются в форме кратких тезисов (Т).
2. мысль должна быть подкреплена доказательствами - поэтому за тезисом следуют аргументы (А).

Аргументы - это факты, явления общественной жизни, события, жизненные ситуации и жизненный опыт, научные доказательства, ссылки на мнение ученых и др. Лучше приводить два аргумента в пользу каждого тезиса: один аргумент кажется неубедительным, три аргумента могут "перегрузить" изложение, выполненное в жанре, ориентированном на краткость и образность.

Таким образом, эссе приобретает кольцевую структуру (количество тезисов и аргументов зависит от темы, избранного плана, логики развития мысли):

- вступление
- тезис, аргументы
- тезис, аргументы
- тезис, аргументы
- заключение.

При написании эссе важно также учитывать следующие моменты:

1. Вступление и заключение должны фокусировать внимание на проблеме (во вступлении она ставится, в заключении - резюмируется мнение автора).
2. Необходимо выделение абзацев, красных строк, установление логической связи абзацев: так достигается целостность работы.
3. Стиль изложения: эссе могут быть присущи определённая эмоциональность аргументации, экспрессивность выражения мыслей.

Признаки эссе

Можно выделить некоторые общие признаки (особенности) жанра, которые обычно перечисляются в энциклопедиях и словарях:

1. Небольшой объем.

Объем эссе - от пяти до семи-восьми страниц компьютерного текста.

2. Конкретная тема и субъективная ее трактовка.

Тема эссе всегда конкретна. Эссе не может содержать много тем или идей (мыслей). Оно отражает только один вариант, одну мысль. И развивает ее. Это ответ на один вопрос.

3. Свободная композиция - важная особенность эссе.

Исследователи отмечают, что эссе по своей природе устроено так, что не терпит никаких формальных рамок. Оно нередко строится вопреки законам логики, подчиняется произвольным ассоциациям, может руководствоваться принципом "Всё наоборот".

4. Непринужденность повествования.

Исследователи отмечают, что хорошее эссе может написать только тот, кто свободно владеет темой, видит ее с различных сторон и готов предъявить не исчерпывающий, но многоаспектный взгляд на явление, ставшее отправной точкой его размышлений.

5. Склонность к парадоксам.

Эссе призвано удивить - это, по мнению многих исследователей, его обязательное качество. Отправной точкой для размышлений, воплощенных в эссе, нередко является афористическое, яркое высказывание или парадоксальное определение, буквально сталкивающее на первый взгляд бесспорные, но взаимоисключающие друг друга утверждения, характеристики, тезисы.

6. Внутреннее смысловое единство.

Возможно, это один из парадоксов жанра. Свободное по композиции, ориентированное на субъективность, эссе вместе с тем обладает внутренним смысловым единством, т.е. согласованностью ключевых тезисов и утверждений, внутренней гармонией аргументов и ассоциаций, непротиворечивостью тех суждений, в которых выражена личностная позиция автора.

При написании эссе важно определить (уяснить) его тему, определить желаемый объем и цели каждого параграфа.

Правила написания эссе

- Из формальных правил написания эссе можно назвать только одно - наличие заголовка.
- Внутренняя структура эссе может быть произвольной. Поскольку это малая форма письменной работы, то не требуется обязательное повторение выводов в конце, они могут быть включены в основной текст или в заголовок.
- Аргументация может предшествовать формулировке проблемы. Формулировка проблемы может совпадать с окончательным выводом.

Ошибки при написании эссе

1. Плохая проверка.

Не думайте, что можно ограничиться лишь проверкой правописания. Перечитайте свои эссе и убедитесь в том, что там нет каких-либо двусмысленных выражений, неудачных оборотов и т. д.

2. Утомительные предисловия. Недостаточное количество деталей.

Слишком часто интересное эссе проигрывает в том, что представляет собой перечисление утверждений без иллюстрации их примерами. Для эссе характерны обычные клише: важность усердной работы и упорства, учеба на ошибках и т. д.

3. Многословие.

Эссе ограничены определенным количеством слов, поэтому вам необходимо разумно распорядиться этим объемом. Иногда это означает отказ от каких-то идей или подробностей, особенно, если они уже где-то упоминались или не имеют непосредственного отношения к делу. Такие вещи только отвлекают внимание и затмевают основную тему эссе.

4. Длинные фразы.

Длинные фразы еще не обязательно доказывают правоту автора, а короткие предложения часто производят больший эффект. Лучше всего, когда в эссе длинные фразы чередуются с короткими. Когда вы закончите писать эссе, сделайте такое упражнение. Присвойте каждому абзацу букву: либо S (short), либо M (medium), либо L (long). S - менее 10 слов, M - менее 20 слов, L - 20 и более слов.

Правильное эссе имеет следующий или похожий порядок букв - M S M L M S.

Неправильное эссе характеризует такая последовательность букв - S S S M L L L.

Проверка эссе

Огромное значение при написании эссе имеет проверка первой его версии. При написании черновика главная задача заключается в том, чтобы выработать аргументацию, отшлифовать основные мысли и расположить их в строгой последовательности, сопровождая их иллюстративными материалами или вспомогательными данными и т.д. Написав первый вариант, необходимо дать ему «отлежаться» какое-то время, а затем вернуться к работе по проверке и улучшению, на "свежую голову".

При проверке эссе, прежде всего, обратите внимание на следующие важные моменты:

1. Прежде всего, важно помнить, что эссе - **жанр субъективный**, поэтому и оценка его также будет субъективной.
2. Представленные данные:

Независимо от того, на какой вопрос вы отвечаете, вам нужно достичь определенных целей. От вас ожидают того, что при написании эссе вы будете иметь в виду следующее:

- Ответил ли я на заданный вопрос?
- Насколько понятно и точно я изложил свои мысли?
- Естественно ли звучит то, что я написал, нет ли ошибок?

3. Навыки общения / письменной речи.

Эссе предназначены также для того, чтобы проверить умение обучающегося излагать мысли на бумаге и его навыки письма.

4. Отличительные черты / Неповторимость

Необходимо использовать все имеющиеся в распоряжении средства, чтобы эссе запомнилось.

7. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

7.1. 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>

7.2. 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.

7.3. Нормативные правовые документы и иная правовая информация

При изучении дисциплины нормативно-правовые документы не используются.

7.4. Интернет-ресурсы

Сайты с бесплатным доступом к поисковым системам словарей русского языка:

- 1) <http://www.gramota.ru>
- 2) <http://www.slovari.ru>

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 «Рубриконт»
- 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.

7.5. Иные источники

При изучении дисциплины не используются.

8. 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.