

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Тамбовский государственный университет имени Г.Р. Державина»
Педагогический институт
Кафедра общей и клинической психологии

УТВЕРЖДАЮ:
Директор института



Т. И. Гущина
«20» января 2021 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

по дисциплине Б1.Б.23 Психология общения

Направление подготовки/специальность: 37.03.01 - Психология

Профиль/направленность/специализация: Психология

Уровень высшего образования: бакалавриат

Квалификация: Бакалавр

год набора: 2019

Тамбов, 2021

Автор программы:

Кандидат философских наук, Мириуца Екатерина Валерьевна

Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 37.03.01 - Психология (уровень бакалавриата) (приказ Министерства образования и науки РФ от «07» августа 2014 г. № 946).

Рабочая программа принята на заседании Кафедры общей и клинической психологии «16» декабря 2020 г. Протокол № 4

Рассмотрена и одобрена на заседании Ученого совета Педагогического института, Протокол от «20» января 2021 г. № 3.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Цели и задачи дисциплины.....	4
2. Место дисциплины в структуре ОП бакалавра.....	6
3. Объем и содержание дисциплины.....	6
4. Контроль знаний обучающихся и типовые оценочные средства.....	12
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).....	18
6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины.....	20
7. Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы.....	21

1. Цели и задачи дисциплины

1.1 Цель дисциплины – формирование компетенций:

ОК-6 Способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия

ПК-12 Способность к просветительской деятельности среди населения с целью повышения уровня психологической культуры общества

1.2 Виды и задачи профессиональной деятельности по дисциплине:

- педагогическая
- практическая

1.3 В результате освоения дисциплины у обучающихся должны быть сформированы следующие компетенции:

Обобщенные трудовые функции / трудовые функции / трудовые или профессиональные действия (при наличии профстандарта)	Код и наименование компетенции ФГОС ВО, необходимой для формирования трудового или профессионального действия	Знания и умения, необходимые для формирования трудового действия / компетенции
	ОК-6 Способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	Знает и понимает: - структуру общества (социума) как сложной системы; - особенности влияния социальной среды на формирование личности и социального мировоззрения человека, особенности общения; - основные характеристики общения, особенности межкультурного, межэтнического, межкультурного взаимодействия.
		Умеет (способен продемонстрировать): - корректно применять знания об обществе как системе в различных формах социальной практики; - выделять, формулировать и логично аргументировать собственную мировоззренческую позицию в процессе межличностной коммуникации с учетом ее специфики; - самостоятельно анализировать различные социальные проблемы с использованием терминологии психологии.
		Владеет: - способностями к конструктивной критике и самокритике; - умениями работать в команде, взаимодействовать с экспертами в предметных областях; - навыками воспринимать разнообразие и культурные различия, принимать социально-политические и этические обязательства.
	ПК-12 Способность к	Знает и понимает:

	<p>просветительской деятельности среди населения с целью повышения уровня психологической культуры общества</p>	<p>- цели и задачи просветительской деятельности среди населения и особенности ее проведения с разными категориями населения, в том числе проблемными;</p> <p>- основные общие рекомендации для населения по повышению его этнической толерантности, психологической устойчивости, организации эффективного межличностного и межгруппового взаимодействия, укрепления института семьи;</p> <p>- основные механизмы, технологии психологического воздействия на разных этапах развития индивида и личности, процедуры оказания психологической помощи индивидам, группам и сообществам;</p> <p>современные проблемы и тенденции развития теоретической и прикладной психологии.</p> <p>, основные общие рекомендации для населения по повышению его этнической толерантности, психологической устойчивости, организации эффективного межличностного и межгруппового взаимодействия, укрепления института семьи, основные механизмы, технологии психологического воздействия на разных этапах развития индивида и личности, процедуры оказания психологической помощи индивидам, группам и сообществам</p> <p>Умеет (способен продемонстрировать):</p> <p>применять теоретические знания в просветительской деятельности психолога; адаптировать их с учетом возрастных, гендерных, социально-психологических, профессиональных, этнопсихологических особенностей аудитории, применять знания о психологических технологиях и дидактических приемах, позволяющих проводить просветительскую работу среди населения, анализировать и прогнозировать запросы общества к психологической науке в части психологии общения, развивать потребность в знаниях психологии общения у людей на различных этапах и в разных ситуациях их развития</p> <p>Владеет:</p> <p>основными традиционными и инновационными методами, приемами и средствами проведения просветительской работы среди населения, для различных социальных институтов (семьи и др.) с целью повышения уровня психологической культуры общества, способами психологического воздействия на аудиторию с учетом ее возрастных, гендерных, социально-психологических, профессиональных, этнопсихологических особенностей, в том числе технологиями проведения групповой просветительской работы</p>
--	---	---

1.4 Согласование междисциплинарных связей дисциплин, обеспечивающих освоение компетенций:

ОК-6 Способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия

№ п/п	Наименование дисциплин, определяющих	Форма обучен ия
----------	--	-----------------------

	междисциплинарные связи	Очно-заочная (семестр)	
		3	4
1	Социальная психология	+	
2	Социология		+

ПК-12 Способность к просветительской деятельности среди населения с целью повышения уровня психологической культуры общества

№ п/п	Наименование дисциплин, определяющих междисциплинарные связи	Форма обучения			
		Очно-заочная (семестр)			
		4	6	7	9
1	Педагогика	+			
2	Педагогическая психология и методика преподавания психологии			+	
3	Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности	+	+		+

2. Место дисциплины в структуре ОП бакалавриата:

Дисциплина «Психология общения» относится к базовой части учебного плана ОП по направлению подготовки 37.03.01 - Психология.

Дисциплина «Психология общения» изучается в 6 семестре.

3. Объем и содержание дисциплины

3.1. Объем дисциплины: 3 з.е.

Очно-заочная: 3 з.е.

Вид учебной работы	Очно-заочная (всего часов)
Общая трудоёмкость дисциплины	108
Контактная работа	30
Лекции (Лекции)	10
Практические (Практ. раб.)	20
Самостоятельная работа (СР)	78
Зачет	-

3.2. Содержание курса:

№ темы	Название раздела/темы	Вид учебной работы, час.	Формы текущего контроля
--------	-----------------------	--------------------------	-------------------------

		Лек ции	Пра кт. раб.	СР	
		О-3	О-3	О-3	
6 семестр					
1	Общение как социально-психологическая категория	1	3	11	Собеседование, опрос; Подготовка электронной презентации
2	Психологическая структура личности и практика общения	2	3	11	Собеседование, опрос; Выступление с рефератом
3	Коммуникативная, перцептивная, интерактивная сторона общения	1	3	12	Собеседование, опрос; Блиц-опрос, тестирование
4	Невербальная коммуникация	2	3	11	Собеседование, опрос; Выступление с рефератом
5	Виды и формы делового общения	1	2	11	Собеседование, опрос; Выступление с рефератом
6	Психологические аспекты переговорного процесса	1	3	11	Собеседование, опрос; Подготовка электронной презентации
7	Конфликты и способы их предупреждения и разрешения. Эффективное общение.	2	3	11	Собеседование, опрос; Блиц-опрос, тестирование

Тема 1. Общение как социально-психологическая категория (ПК-12)

Лекция.

Понятие общения в различных науках: социологии, лингвистике, психологии и других. Разнообразие определений понятия «общение» в психологии. Структура общения: коммуникативная, интерактивная и перцептивная стороны общения. Их краткие характеристики. Уровни общения; макро-, мезо- и микроуровень. Функции общения. Общение как прагматическая необходимость и как самоценность. Содержание, цель и средства общения. Цели общения: функциональные и объектные. Виды общения: прямое и косвенное, целевое и инструментальное, диалогическое, монологическое, ритуальное, манипулятивное, гуманистическое общение. Деловое общение. Феномен манипулятивного общения. Манипулятивные техники. Способы противостояния манипуляции в общении.

Практическое занятие.

- 1 Разнообразие определений понятия «общение» в психологии.
- 2 Уровни общения; макро-, мезо- и микроуровень.
- 3 Функции общения.
- 4 Содержание общения.

5 Виды общения: прямое и косвенное, целевое и инструментальное, диалогическое, монологическое, ритуальное, манипулятивное, гуманистическое общение.

6 Манипулятивные техники.

Задания для самостоятельной работы.

1. Сравнительный анализ понятия «общение» с позиций различных гуманитарных наук. Составление таблицы.
2. Подготовить конспект-схемы, отражающие базовые идеи зарубежных парадигм психологии общения.
3. Подготовить сравнительный анализ взглядов на природу человеческого общения в трудах М.М. Бахтина, Л.С. Выготского, А.А. Леонтьева.
4. Подготовить сравнительный анализ взглядов на природу человеческого общения в трудах Б.Г. Ананьева, В.Н. Мясищева, А.А. Бодалева, Б.Ф. Ломова.
5. В тетрадях для практических работ составить схему «Структура общения».

Тема 2. Психологическая структура личности и практика общения (ОК-6)

Лекция.

Многомерность личности собеседника. Структура личности по З.Фрейду. Механизмы психологической защиты в деловом общении. Модель психической структуры личности в аналитической психологии К.Юнга. Интровертированные и экстравертированные установки личности. Гуманистический подход к пониманию личности.

Практическое занятие.

- 1 Многомерность личности делового партнера.
- 2 Структура личности по З.Фрейду.
- 3 Механизмы психологической защиты в деловом общении.
- 4 Модель психической структуры личности в аналитической психологии К.Юнга.
- 5 Интровертированные и экстравертированные установки личности.
- 6 Гуманистический подход к пониманию личности.

Задания для самостоятельной работы.

1. Подготовить сравнительный анализ взглядов на природу человеческого общения в трудах З.Фрейда, К.Г. Юнга, А.Маслоу, Роджерса.
2. Сравнительный анализ основных типов психологических защит.
3. Сравнительный анализ основных установок личности характерных для экстравертов и интровертов.
4. Углубленное изучение материалов темы.

Тема 3. Коммуникативная, перцептивная, интерактивная сторона общения (ПК-12)

Лекция.

Основные элементы процесса коммуникации. Типы информации: побудительная и констатирующая. Коммуникативные позиции (открытая, закрытая, отстраненная). Коммуникативные барьеры (социокультурные, мировоззренческие, профессиональные, личностно-психологические и др.). Совместимость и ее принципы. Фильтр «доверия» и процесс фасцинации. Соотношение вербальной и невербальной сторон коммуникации.

Особенности вербальной коммуникации. Техника говорения. Основные барьеры слушания (прямая позиция, оценивающая позиция, поиск причины, пристрастная позиция, сочувствующая позиция, уклонение, авторитарность). Понимающая позиция. Правила повышения эффективности беседы. Убеждающая коммуникация. Соотношение механизмов убеждения и внушения. Рамка вербального общения. Табу в вербальном диадическом общении. Соотношение понятий «социальная перцепция», «межличностная перцепция», «взаимопонимание», «познание другого».

Механизмы взаимопонимания: идентификация, эмпатия, рефлексия. Каузальная атрибуция как феномен «психологии здравого смысла». Понятие фундаментальной ошибки атрибуции. Эффекты межличностного восприятия: ореола, первичности, новизны, проекции, стереотипизации. Предвззудки и их психологические источники: ингрупповой фаворитизм, конформизм, потребность в статусе и принадлежности и др.

Проблема восприятия человека человеком (А.А. Бодалев, М. Ротбарт, П. Биррелл). Межличностная аттракция. Стратегия взаимодействия как способ объединения индивидуальных усилий людей в ходе совместной деятельности. Типы взаимодействий: кооперация и конкуренция. Ролевое поведение личности в общении («Я» - образ, реальное «Я», имидж «Я»). Модели личности в общении. Социальная роль как идеальная модель поведения. Гендерные роли. Общение как интеракция. Трансактный анализ Э. Берна. Типология игр и сценариев транзакций. Виды и области взаимодействий. Проблема взаимодействия в теории обмена Дж. Хомана, теории символического интеракционизма Дж. Мида, Г. Блумера, теории управления впечатлениями Э. Гофмана.

Практическое занятие.

1. Элементы процесса коммуникации.
2. Типы информации: побудительная и констатирующая. Коммуникативные позиции (открытая, закрытая, отстраненная).
3. Коммуникативные барьеры (социокультурные, мировоззренческие, профессиональные, личностно-психологические и др.).
4. Соотношение вербальной и невербальной сторон коммуникации.
5. Вербальная коммуникация.
6. Техника говорения.
7. Основные барьеры слушания (прямая позиция, оценивающая позиция, поиск причины, пристрастная позиция, сочувствующая позиция, уклонение, авторитарность).
8. Понимающая позиция. Правила повышения эффективности беседы.
9. Убеждающая коммуникация. Соотношение механизмов убеждения и внушения.
10. Механизмы взаимопонимания: идентификация, эмпатия, рефлексия.

Задания для самостоятельной работы.

1. **Изучение особенностей общения, связанных с полом: сравните свойственный мужчинам и женщинам характер социальных взаимоотношений, а также их доминантность, агрессивность и сексуальность. Отражаются ли в гендерных различиях тенденции, продиктованные естественным отбором? Или эти различия порождены культурой. Напишите и обоснуйте ответ.**
2. **Исследование: «Особенности общения в современном мире» .**
3. **Изучение стилей, барьеров общения и барьеров слушания.**
4. **Диагностика ведущего сенсорного канала, определение уровня эмпатии (методика И.М. Исупова, методика В.В. Бойко)**
5. **Подбор коммуникативных игр (каждый студент подбирает упражнения для тренинга по развитию коммуникабельности).**
6. **Подбор ролевых игр (на основе анализа теории общения Э. Берна).**

Тема 4. Невербальная коммуникация (ОК-6)

Лекция.

Классификация невербальных средств общения. Мимические коды эмоциональных состояний. Особенности невербального отражения. Социокультурные модели жестикulyций и табуирование жестов. Кинесические особенности невербального общения (жесты, рукопожатие, позы, мимика). Проксемические особенности невербального общения. Понятие пространственной зоны человека и психологической дистанции общения.

Особенности визуального контакта в общении. Психологические и паралингвистические особенности невербального общения. Правильность, точность, ясность, логичность, простота, богатство, сжатость, живость, благозвучие речи. Понятие экспромта. Риторические уловки. Энергетика речи. Ассоциативность речи. Особенности произношения, акцент.

Практическое занятие.

1. Невербальные средства общения.
2. Мимические коды эмоциональных состояний.
3. Социокультурные модели жестикуляций и табуирование жестов.
4. Кинесические особенности невербального общения (жесты, рукопожатие, позы, мимика).
5. Проксемические особенности невербального общения.
6. Понятие пространственной зоны человека и психологической дистанции общения.
7. Особенности визуального контакта в общении.
8. Психологические и паралингвистические особенности невербального общения.
9. Правильность, точность, ясность, логичность, простота, богатство, сжатость, живость, благозвучие речи.
10. Риторические уловки. Особенности произношения, акцент.

Задания для самостоятельной работы.

1. Изучение оптико-кинетической системы невербальной коммуникации и её презентация.
2. Пронаблюдайте за невербальной коммуникацией между членами пары людей. Опишите невербальные проявления аффилиации.
3. Подбор коммуникативных игр (каждый студент подбирает упражнения для тренинга по развитию коммуникабельности).
4. Составить план выступления с информационно-просветительской целью для аудитории по выбору студента (учителя, родители, студенты/школьники, сотрудники организации) на тему «Особенности невербальной коммуникации».

Тема 5. Виды и формы делового общения (ПК-12)

Лекция.

Формы делового общения: деловая беседа (по телефону и лицом к лицу), деловые переговоры, интервью, деловые совещания и собрания, публичные выступления, прием посетителей и гостей, выставки и конференции, деловая переписка и их характеристики. Условия реализации делового общения: обязательность контактов, предметно-целевое содержание коммуникации, соблюдение формально-ролевых принципов взаимодействия, коммуникативный контроль, формальные ограничения. Уровни делового общения: между сотрудниками разных организаций, между сотрудниками внутри организации, между руководителем и подчиненными. Деловая беседа как специально организованный предметный разговор. Классификация деловых бесед. Технология кадровых бесед. Собеседование при приеме на работу. Беседа при увольнении с работы. Проблемные или дисциплинарные беседы. Деловое совещание: подготовка и проведение. Публичное выступление в системе деловых коммуникаций. Пресс-конференция, ее подготовка и проведение. Деловая полемика, правила ее проведения. Культура делового спора.

Практическое занятие.

1. Формы делового общения: деловая беседа (по телефону и лицом к лицу), деловые переговоры, интервью, деловые совещания и собрания, публичные выступления, прием посетителей и гостей, выставки и конференции, деловая переписка и их характеристики.
2. Условия реализации делового общения: обязательность контактов, предметно-целевое содержание коммуникации, соблюдение формально-ролевых принципов взаимодействия, коммуникативный контроль, формальные ограничения.
3. Уровни делового общения: между сотрудниками разных организаций, между сотрудниками внутри организации, между руководителем и подчиненными.
4. Классификация деловых бесед. Технология кадровых бесед.
5. Собеседование при приеме на работу.
6. Беседа при увольнении с работы.
7. Проблемные или дисциплинарные беседы.
8. Деловое совещание: подготовка и проведение.
9. Публичное выступление в системе деловых коммуникаций.

10. Пресс-конференция, ее подготовка и проведение.
11. Деловая полемика, правила ее проведения. Культура делового спора.

Задания для самостоятельной работы.

1. Сравнительный анализ форм делового общения (составление сводной таблицы)
2. **Подбор коммуникативных игр (каждый студент подбирает упражнения для тренинга по развитию навыков делового общения).**
3. **Составить план выступления с информационно-просветительской целью для аудитории по выбору студента (учителя, родители, студенты/школьники, сотрудники организации) на тему «Культура делового общения».**
4. Углубленное изучение материалов темы.

Тема 6. Психологические аспекты переговорного процесса (ОК-6)

Лекция.

Определение понятий «переговоры», «стратегия переговоров», «тактика переговоров», «переговорный стиль», «конструктивные переговоры». Направления в переговорных технологиях. Основные стили ведения переговоров: этический, аналитико-агрессивный, общительный и гибкоагрессивный. Основные стратегии взаимодействия на переговорах: сотрудничество, соперничество, компромисс. Этапы проведения переговоров: подготовка, разъяснение рамок переговоров, начало, изложение точек зрения и их обсуждение, выработка соглашения. Социально-психологическая эффективность переговоров. Типы вопросов собеседников и их характеристики: закрытые, открытые, риторические вопросы, «переломные» вопросы, вопросы для обдумывания. Техника парирования замечаний собеседников. Психологические приемы влияния на собеседников. Психологический климат во время переговоров. Активное слушание как психологический прием. Техника и тактика аргументирования: доказательная аргументация, контраргументация, метод сравнения, метод «бумеранга», метод игнорирования, метод видимой поддержки, техника дискредитации партнера, техника отсрочки и др. Подведение итогов переговоров: выработка соглашения. Подключение к совместной деятельности как фактор влияния в процессе переговоров. Национальные особенности и школы переговорщиков. Переговоры как средство разрешения конфликтов.

Практическое занятие.

1. Определение понятий «переговоры», «стратегия переговоров», «тактика переговоров», «переговорный стиль», «конструктивные переговоры».
2. Направления в переговорных технологиях.
3. Основные стили ведения переговоров: этический, аналитико-агрессивный, общительный и гибкоагрессивный.
4. Основные стратегии взаимодействия на переговорах: сотрудничество, соперничество,
5. Этапы проведения переговоров: подготовка, разъяснение рамок переговоров, начало, изложение точек зрения и их обсуждение, выработка соглашения.
6. Социально-психологическая эффективность переговоров.
7. Типы вопросов собеседников и их характеристики: закрытые, открытые, риторические вопросы, «переломные» вопросы, вопросы для обдумывания.

Задания для самостоятельной работы.

1. **Подбор коммуникативных игр (каждый студент подбирает упражнения для тренинга по развитию навыков делового общения и отработки техник ведения переговоров).**
2. Сравнительный анализ тактик переговоров с иллюстрированными примерами (составление таблицы)
3. Составление словаря терминов. «переговоры», «стратегия переговоров», «тактика переговоров», «переговорный стиль», «конструктивные переговоры».
4. Составить план выступления с информационно-просветительской целью для аудитории по выбору студента (учителя, родители, студенты/школьники, сотрудники организации) на тему «Коммуникативная компетентность в переговорах».
5. Углубленное изучение материалов темы.

Тема 7. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения. Эффективное общение. (ОК-6)

Лекция.

Классификация конфликтов: сферы проявления конфликта; степень длительности и напряженности конфликта; субъекты конфликтного взаимодействия; социальные последствия; предмет конфликта.

Общие причины конфликта: социально-политические и экономические; социально-демографические; социально-психологические; индивидуально-психологические. Частные причины конфликта. Основные модели поведения личности в конфликтном взаимодействии. Двухмерная модель стратегий поведения в конфликте Томаса-Киллмена. Трехмерная модель стратегий поведения в конфликте. Стратегии поведения в конфликте: принуждение (борьба, соперничество); уход; уступка; компромисс; сотрудничество. Характеристика основных стратегий поведения.. Типы конфликтных личностей. Внутренние ресурсы и их использование в конфликтных ситуациях. Конфликтные ситуации при работе с клиентами и коллегами. Понятие технологии эффективного общения и их основное содержание. Целевые установки конфликтантов. Этика деловых отношений. Технологии рационального поведения в конфликте

Практическое занятие.

1. Классификация конфликтов: сферы проявления конфликта; степень длительности и напряженности конфликта; субъекты конфликтного взаимодействия; социальные последствия; предмет конфликта.
2. Общие причины конфликта: социально-политические и экономические; социально-демографические; социально-психологические; индивидуально-психологические. Частные причины конфликта.
3. Основные модели поведения личности в конфликтном взаимодействии.
4. Стратегии поведения в конфликте: принуждение (борьба, соперничество); уход; уступка; компромисс; сотрудничество.
5. Типы конфликтных личностей.
6. Конфликтные ситуации при работе с клиентами и коллегами.

Задания для самостоятельной работы.

1. Составление таблицы с примерами, иллюстрирующими изученные типы конфликтов.
2. Сравнительный анализ типов конфликтных личностей.
3. Сравнительный анализ стратегий конфликтного поведения.
4. Подготовка кейсов конфликтных ситуаций для анализа на занятии.
5. Составить план выступления с информационно-просветительской целью для аудитории по выбору студента (учителя, родители, студенты/школьники, сотрудники организации) на тему «Эффективное общение».

4. Контроль знаний обучающихся и типовые оценочные средства

4.1. Распределение баллов:

Балльно-рейтинговые мероприятия не предусмотрены

4.2 Типовые оценочные средства текущего контроля

Блиц-опрос, тестирование

Тема 3. Коммуникативная, перцептивная, интерактивная сторона общения

1. Коммуникация между профессором и студентами это:

(?) научная коммуникация

(?) межкультурная коммуникация

(?) деловая коммуникация

(!) педагогическая коммуникация

2. Что такое межкультурная коммуникация?

(?) дипломатические отношения между государствами

(?) перевод информации с одного языка на другой

(!) адекватное взаимопонимание участников коммуникации, принадлежащих к разным национальным культурам

3. К какому виду профессионально ориентированной коммуникации относится лекция в вузе?

(?) научная

(?) политическая

(!) образовательная

(?) бизнес-коммуникация

Тема 7. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения. Эффективное общение.

4. Функциями общения являются:

(!) все вышеперечисленные;

(?) контактная;

(?) информационная;

(?) побудительная;

(?) координационная;

(?) эмотивная.

5. Коммуникатору легче воздействовать на наши установки, если он:

(?) внушает доверие

(?) любезен

(?) похож на нас самих

(!) все ответы верны

Выступление с рефератом

Тема 2. Психологическая структура личности и практика общения

1. Деловое общение и управление им.
2. Общение как социально-психологическая категория.
3. Коммуникативная культура в деловом общении.

Тема 4. Невербальная коммуникация

- 1 Вербальные конфликтогены в практике современного российского общества.
- 2 Основы невербального общения.
- 3 Кинесические особенности невербального общения.
- 4 Проксемические особенности невербального общения.

Тема 5. Виды и формы делового общения

- 1 Содержание закона конгруэнтности и его роль в деловом общении.
- 2 Этика использования средств выразительности деловой речи.
- 3 Культура дискуссии.
- 4 Особенности речевого поведения.
- 5 Культура устной и письменной речи делового человека в современной России.

Подготовка электронной презентации

Тема 1. Общение как социально-психологическая категория

- 1 Разнообразие определений понятия «общение» в психологии.
- 2 Уровни общения; макро-, мезо- и микроуровень.
- 3 Функции общения.
- 4 Содержание общения.
- 5 Виды общения: прямое и косвенное, целевое и инструментальное, диалогическое, монологическое, ритуальное, манипулятивное, гуманистическое общение.
- 6 Манипулятивные техники.

Тема 6. Психологические аспекты переговорного процесса

1. Определение понятий «переговоры», «стратегия переговоров», «тактика переговоров», «переговорный стиль», «конструктивные переговоры».
2. Направления в переговорных технологиях.
3. Основные стили ведения переговоров: этический, аналитико-агрессивный, общительный и гибкоагрессивный.
4. Основные стратегии взаимодействия на переговорах: сотрудничество, соперничество, компромисс.
5. Этапы проведения переговоров: подготовка, разъяснение рамок переговоров, начало, изложение точек зрения и их обсуждение, выработка соглашения.
6. Социально-психологическая эффективность переговоров.
7. Типы вопросов собеседников и их характеристики: закрытые, открытые, риторические вопросы, «переломные» вопросы, вопросы для обдумывания.

Собеседование, опрос

Тема 1. Общение как социально-психологическая категория

- 1 Разнообразие определений понятия «общение» в психологии.
- 2 Уровни общения; макро-, мезо- и микроуровень.
- 3 Функции общения.
- 4 Содержание общения.
- 5 Виды общения: прямое и косвенное, целевое и инструментальное, диалогическое, монологическое, ритуальное, манипулятивное, гуманистическое общение.
- 6 Манипулятивные техники.

Тема 2. Психологическая структура личности и практика общения

- 1 Многомерность личности делового партнера.
- 2 Структура личности по З.Фрейду.
- 3 Механизмы психологической защиты в деловом общении.
- 4 Модель психической структуры личности в аналитической психологии К.Юнга.
- 5 Интровертированные и экстравертированные установки личности.
- 6 Гуманистический подход к пониманию личности.

Тема 3. Коммуникативная, перцептивная, интерактивная сторона общения

1. Элементы процесса коммуникации.
2. Типы информации: побудительная и констатирующая. Коммуникативные позиции (открытая, закрытая, отстраненная).

3. Коммуникативные барьеры (социокультурные, мировоззренческие, профессиональные, личностно-психологические и др.).
4. Соотношение вербальной и невербальной сторон коммуникации.
5. Вербальная коммуникация.
6. Техника говорения.
7. Основные барьеры слушания (прямая позиция, оценивающая позиция, поиск причины, пристрастная позиция, сочувствующая позиция, уклонение, авторитарность).
8. Понимающая позиция. Правила повышения эффективности беседы.
9. Убеждающая коммуникация. Соотношение механизмов убеждения и внушения.
10. Механизмы взаимопонимания: идентификация, эмпатия, рефлексия.

Тема 4. Невербальная коммуникация

1. Невербальные средства общения.
2. Мимические коды эмоциональных состояний.
3. Социокультурные модели жестикulyций и табуирование жестов.
4. Кинесические особенности невербального общения (жесты, рукопожатие, позы, мимика).
5. Проксемические особенности невербального общения.
6. Понятие пространственной зоны человека и психологической дистанции общения.
7. Особенности визуального контакта в общении.
8. Психологические и паралингвистические особенности невербального общения.
9. Правильность, точность, ясность, логичность, простота, богатство, сжатость, живость, благозвучие речи.
10. Риторические уловки. Особенности произношения, акцент.

Тема 5. Виды и формы делового общения

1. Формы делового общения: деловая беседа (по телефону и лицом к лицу), деловые переговоры, интервью, деловые совещания и собрания, публичные выступления, прием посетителей и гостей, выставки и конференции, деловая переписка и их характеристики.
2. Условия реализации делового общения: обязательность контактов, предметно-целевое содержание коммуникации, соблюдение формально-ролевых принципов взаимодействия, коммуникативный контроль, формальные ограничения.
3. Уровни делового общения: между сотрудниками разных организаций, между сотрудниками внутри организации, между руководителем и подчиненными.
4. Классификация деловых бесед. Технология кадровых бесед.
5. Собеседование при приеме на работу.
6. Беседа при увольнении с работы.
7. Проблемные или дисциплинарные беседы.
8. Деловое совещание: подготовка и проведение.
9. Публичное выступление в системе деловых коммуникаций.
10. Пресс-конференция, ее подготовка и проведение.
11. Деловая полемика, правила ее проведения. Культура делового спора.

Тема 6. Психологические аспекты переговорного процесса

1. Определение понятий «переговоры», «стратегия переговоров», «тактика переговоров», «переговорный стиль», «конструктивные переговоры».
2. Направления в переговорных технологиях.
3. Основные стили ведения переговоров: этический, аналитико-агрессивный, общительный и гибкоагрессивный.
4. Основные стратегии взаимодействия на переговорах: сотрудничество, соперничество, компромисс.

5. Этапы проведения переговоров: подготовка, разъяснение рамок переговоров, начало, изложение точек зрения и их обсуждение, выработка соглашения.
6. Социально-психологическая эффективность переговоров.
7. Типы вопросов собеседников и их характеристики: закрытые, открытые, риторические вопросы, «переломные» вопросы, вопросы для обдумывания.

Тема 7. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения. Эффективное общение.

1. Классификация конфликтов: сферы проявления конфликта; степень длительности и напряженности конфликта; субъекты конфликтного взаимодействия; социальные последствия; предмет конфликта.
2. Общие причины конфликта: социально-политические и экономические; социально-демографические; социально-психологические; индивидуально-психологические. Частные причины конфликта.
3. Основные модели поведения личности в конфликтном взаимодействии.
4. Стратегии поведения в конфликте: принуждение (борьба, соперничество); уход; уступка; компромисс; сотрудничество.
5. Типы конфликтных личностей.
6. Конфликтные ситуации при работе с клиентами и коллегами.

4.3 Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме зачета

Типовые вопросы зачета (ОК-6, ПК-12)

1. Общение как предмет исследований в отечественной психологической науке.
2. Проблемы общения в трудах Б.Г. Ананьева, А.Н. Леонтьева, В.Н. Мясищева.
3. Сущность общения как процесса. Цели и задачи общения
4. Функции и формы общения
5. Виды общения и их значение
6. Сущность понятий: «кинесика», «проксемика», «визуальный контакт», «паралингвистика», «экстралингвистика»
7. Понятие «коммуникатор», «реципиент», «обратная связь»

Типовые задания для зачета (ОК-6, ПК-12)

- 1 Сравнительный анализ основных типов психологических защит.
- 2 Сравнительный анализ понятия «общение» с позиций различных гуманитарных наук.
- 3 Сравнительный анализ форм делового общения.
- 4 Сравнительный анализ тактик переговоров с иллюстрированными примерами.
- 5 Составить план выступления с информационно-просветительской целью для аудитории по выбору студента (учителя, родители, студенты/школьники, сотрудники организации) на тему «Коммуникативная компетентность».

4.4. Шкала оценивания промежуточной аттестации

Оценка	Компетенции	Дескрипторы (уровни) – основные признаки освоения (показатели достижения результата)
--------	-------------	--

	ОК-6	<p>Демонстрирует высокий уровень знаний структуры общества (социума) как сложной системы; особенности влияния социальной среды на формирование личности и социального мировоззрения человека, особенности общения; основные характеристики общения, особенности межкультурного, межэтнического, межкультурного, межконфессионального взаимодействия.¶Демонстрирует умение корректно применять знания об обществе как системе в различных формах социальной практики; выделять, формулировать и логично аргументировать собственную мировоззренческую позицию в процессе межличностной коммуникации с учетом ее специфики; самостоятельно анализировать различные социальные проблемы с использованием терминологии психологии.¶Владеет способностями к конструктивной критике и самокритике; умениями работать в команде, взаимодействовать с экспертами в предметных областях; навыками воспринимать разнообразие и культурные различия, принимать социально-политические и этические обязательства.¶Четко прослеживает междисциплинарные связи и может охарактеризовать практическую значимость теоретических знаний.¶Ответ построен логично, материал излагается четко, ясно, хорошим языком, аргументировано.¶</p>
«зачтено»	ПК-12	<p>Демонстрирует высокий уровень знаний цели и задач просветительской деятельности среди населения и особенности ее проведения с разными категориями населения, в том числе проблемными. ¶-основные общие рекомендации для населения по повышению его этнической толерантности, психологической устойчивости, организации эффективного межличностного и межгруппового взаимодействия, укрепления института семьи;¶Умеет применять теоретические знания в просветительской деятельности психолога; адаптировать их с учетом возрастных, гендерных, социально-психологических, профессиональных, этнопсихологических особенностей аудитории.¶ - применять знания о психологических технологиях и дидактических приемах, позволяющих проводить просветительскую работу среди населения.¶ - анализировать и прогнозировать запросы общества к психологической науке, развивать потребность в знаниях психологии у людей на различных этапах и в разных ситуациях их развития.¶Владеет - основными традиционными и инновационными методами, приемами и средствами проведения просветительской работы среди населения, для различных социальных институтов (семьи и др.) с целью повышения уровня психологической культуры общества; ¶- способами психологического воздействия на аудиторию с учетом ее возрастных, гендерных, социально-психологических, профессиональных, этнопсихологических особенностей, в том числе технологиями проведения групповой просветительской работы.¶Четко прослеживает междисциплинарные связи и может охарактеризовать практическую значимость теоретических знаний.¶Ответ построен логично, материал излагается четко, ясно, хорошим языком, аргументировано.¶</p>

«не зачтено»	ОК-6	<p>Демонстрирует слабый уровень знаний структуры общества (социума) как сложной системы; особенности влияния социальной среды на формирование личности и социального мировоззрения человека, особенности общения; основные характеристики общения, особенности межкультурного, межэтнического, межконфессионального взаимодействия.¶Демонстрирует неумение корректно применять знания об обществе как системе в различных формах социальной практики; выделять, формулировать и логично аргументировать собственную мировоззренческую позицию в процессе межличностной коммуникации с учетом ее специфики; самостоятельно анализировать различные социальные проблемы с использованием терминологии психологии.¶Слабо владеет способностями к конструктивной критике и самокритике; умениями работать в команде, взаимодействовать с экспертами в предметных областях; навыками воспринимать разнообразие и культурные различия, принимать социально-политические и этические обязательства.¶¶Не может охарактеризовать базовые компоненты в структуре личности.¶Не может выделить междисциплинарные связи ¶Неуверенно и логически непоследовательно излагает материал. ¶</p>
	ПК-12	<p>Демонстрирует слабый уровень знаний цели и задач просветительской деятельности среди населения и особенности ее проведения с разными категориями населения, в том числе проблемными. ¶-основные общие рекомендации для населения по повышению его этнической толерантности, психологической устойчивости, организации эффективного межличностного и межгруппового взаимодействия, укрепления института семьи;¶Не умеет применять теоретические знания в просветительской деятельности психолога; адаптировать их с учетом возрастных, гендерных, социально-психологических, профессиональных, этнопсихологических особенностей аудитории.¶ - применять знания о психологических технологиях и дидактических приемах, позволяющих проводить просветительскую работу среди населения.¶ - анализировать и прогнозировать запросы общества к психологической науке, развивать потребность в знаниях психологии у людей на различных этапах и в разных ситуациях их развития.¶Не владеет - основными традиционными и инновационными методами, приемами и средствами проведения просветительской работы среди населения, для различных социальных институтов (семьи и др.) с целью повышения уровня психологической культуры общества; ¶- способами психологического воздействия на аудиторию с учетом ее возрастных, гендерных, социально-психологических, профессиональных, этнопсихологических особенностей, в том числе технологиями проведения групповой просветительской работы.¶Не может выделить междисциплинарные связи ¶Неуверенно и логически непоследовательно излагает материал.¶</p>

5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

5.1 Методические указания по организации самостоятельной работы обучающихся:

Приступая к изучению дисциплины, в первую очередь обучающимся необходимо ознакомиться содержанием рабочей программы дисциплины (РПД), которая определяет содержание, объем, а также порядок изучения и преподавания учебной дисциплины, ее раздела, части.

Для самостоятельной работы важное значение имеют разделы «Объем и содержание дисциплины», «Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины» и «Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы».

В разделе «Объем и содержание дисциплины» указываются все разделы и темы изучаемой дисциплины, а также виды занятий и планируемый объем в академических часах.

В разделе «Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины» указана рекомендуемая основная и дополнительная литература.

В разделе «Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы» содержится перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем, необходимых для освоения дисциплины.

5.2 Рекомендации обучающимся по работе с теоретическими материалами по дисциплине

При изучении и проработке теоретического материала необходимо:

- просмотреть еще раз презентацию лекции в системе MOODLe, повторить законспектированный на лекционном занятии материал и дополнить его с учетом рекомендованной дополнительной литературы;
- при самостоятельном изучении теоретической темы сделать конспект, используя рекомендованные в РПД источники, профессиональные базы данных и информационные справочные системы;
- ответить на вопросы для самостоятельной работы, по теме представленные в пункте 3.2 РПД.
- при подготовке к текущему контролю использовать материалы фонда оценочных средств (ФОС).

5.3 Рекомендации по работе с научной и учебной литературой

Работа с основной и дополнительной литературой является главной формой самостоятельной работы и необходима при подготовке к устному опросу на семинарских занятиях, к дебатам, тестированию, экзамену. Она включает проработку лекционного материала и рекомендованных источников и литературы по тематике лекций.

Конспект лекции должен содержать реферативную запись основных вопросов лекции, в том числе с опорой на размещенные в системе MOODLe презентации, основных источников и литературы по темам, выводы по каждому вопросу. Конспект может быть выполнен в рамках распечатки выдачи презентаций лекций или в отдельной тетради по предмету. Он должен быть аккуратным, хорошо читаемым, не содержать не относящуюся к теме информацию или рисунки.

Конспекты научной литературы при самостоятельной подготовке к занятиям должны содержать ответы на каждый поставленный в теме вопрос, иметь ссылку на источник информации с обязательным указанием автора, названия и года издания используемой научной литературы.

Конспект может быть опорным (содержать лишь основные ключевые позиции), но при этом позволяющим дать полный ответ по вопросу, может быть подробным. Объем конспекта определяется самим студентом.

В процессе работы с основной и дополнительной литературой студент может:

- делать записи по ходу чтения в виде простого или развернутого плана (создавать перечень основных вопросов, рассмотренных в источнике);
- составлять тезисы (цитирование наиболее важных мест статьи или монографии, короткое изложение основных мыслей автора);
- готовить аннотации (краткое обобщение основных вопросов работы);
- создавать конспекты (развернутые тезисы).

5.4. Рекомендации по подготовке к отдельным заданиям текущего контроля

Собеседование предполагает организацию беседы преподавателя со студентами по вопросам практического занятия с целью более обстоятельного выявления их знаний по определенному разделу, теме, проблеме и т.п. Все члены группы могут участвовать в обсуждении, добавлять информацию, дискутировать, задавать вопросы и т.д.

Устный опрос может применяться в различных формах: фронтальный, индивидуальный, комбинированный. Основные качества устного ответа подлежащего оценке:

- правильность ответа по содержанию;
- полнота и глубина ответа;
- сознательность ответа;
- логика изложения материала;
- рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи;
- своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе;
- использование дополнительного материала;
- рациональность использования времени, отведенного на задание.

Устный опрос может сопровождаться презентацией, которая подготавливается по одному из вопросов практического занятия. При выступлении с презентацией необходимо обращать внимание на такие моменты как:

- содержание презентации: актуальность темы, полнота ее раскрытия, смысловое содержание, соответствие заявленной темы содержанию, соответствие методическим требованиям (цели, ссылки на ресурсы, соответствие содержания и литературы), практическая направленность, соответствие содержания заявленной форме, адекватность использования технических средств учебным задачам, последовательность и логичность презентуемого материала;
- оформление презентации: объем (оптимальное количество), дизайн (читаемость, наличие и соответствие графики и анимации, звуковое оформление, структурирование информации, соответствие заявленным требованиям), оригинальность оформления, эстетика, использование возможности программной среды, соответствие стандартам оформления;
- личностные качества: ораторские способности, соблюдение регламента, эмоциональность, умение ответить на вопросы, систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам программы;
- содержание выступления: логичность изложения материала, раскрытие темы, доступность изложения, эффективность применения средств ИКТ, способы и условия достижения результативности и эффективности для выполнения задач своей профессиональной или учебной деятельности, доказательность принимаемых решений, умение аргументировать свои заключения, выводы.

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

6.1 Основная литература:

1. Бороздина Г. В., Кормнова Н. А. Психология общения : Учебник и практикум Для СПО. - Москва: Юрайт, 2020. - 463 с. - Текст : электронный // ЭБС «ЮРАЙТ» [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/450947>
2. Истратова, О. Н., Эксакусто, Т. В. Психология эффективного общения и группового взаимодействия : учебное пособие. - Весь срок охраны авторского права; Психология эффективного общения и группового взаимодействия. - Ростов-на-Дону, Таганрог: Издательство Южного федерального университета, 2018. - 191 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/87753.html>
3. Козловская, Н. В. Психология общения : учебное пособие (курс лекций). - Весь срок охраны авторского права; Психология общения. - Ставрополь: Северо-Кавказский федеральный университет, 2018. - 263 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/92591.html>

6.2 Дополнительная литература:

1. Ильин Е. П. Психология неформального общения. - СПб [и др.]: Питер, 2015. - 384 с.; 384 с.
2. Батаршев А.В. Психодиагностика способности к общению или как определить организаторские и коммуникативные качества личности. - М.: ВЛАДОС, 2001. - 175 с.

3. Самохвалова А. Г. Психология затрудненного общения ребенка : монография. - Кострома: Костромской государственной университет (КГУ), 2013. - 418 с. - Текст : электронный // ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [сайт]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=275647>
4. Лабунская В.А., Менджерицкая Ю.А., Бреус Е.Д. Психология затрудненного общения : Теория. Методы. Диагностика. Коррекция: Учеб. пособие для вузов. - М.: Академия, 2001. - 286 с.
5. Рюмина Л. И. Игры и манипуляции в межличностном общении: играть или не играть? : монография. - 2-е изд., доработ.. - Москва|Берлин: Директ-Медиа, 2015. - 74 с. - Текст : электронный // ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [сайт]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=430382>

6.3 Методические разработки:

1. Психология педагогического общения : Уч.-метод. рекомендации / Сост.: Т.И. Гущина, М.И. Старов. - Тамбов: ТГУ, 2002. - 71 с.

6.4 Иные источники:

1. Гуманитарная электронная библиотека - <http://www.lib.ua-ru.net/katalog/41.html>
2. Журнал Вопросы психологии - <http://www.voppsy.ru/>
3. Журнал «Психология. Журнал высшей школы экономики» - <https://jps.hse.ru/index.php/psychology/issue/archive>
4. Консультант студента. Гуманитарные науки: электронно-библиотечная система - <http://www.studentlibrary.ru>
5. Портал "Гуманитарное образование" - <http://www.humanities.edu.ru/>
6. Федеральное хранилище «Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов» - <http://school-collection.edu.ru/>
7. Федеральный портал «Российское образование» - <http://www.edu.ru/>

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Для проведения занятий по дисциплине необходимо следующее материально-техническое обеспечение: учебные аудитории для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, помещения для самостоятельной работы.

Учебные аудитории и помещения для самостоятельной работы укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Помещения для самостоятельной работы укомплектованы компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Университета.

Для проведения занятий лекционного типа используются наборы демонстрационного оборудования, обеспечивающие тематические иллюстрации (проектор, ноутбук, экран/ интерактивная доска).

Лицензионное программное обеспечение:

7-Zip 9.20

ABBY FineReader 8.0 Professional Edition

Adobe Flash Player 29 ActiveX Adobe Systems Incorporated 08.05.2018 29.0.0.171

Google Chrome

Kaspersky Endpoint Security 10 для Windows "Лаборатория Касперского"

Libre Office 3.3

Microsoft Office Профессиональный плюс 2007

SPSS Statistic

Профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

1. IPR BOOKS: электронно-библиотечная система. – URL: <http://www.iprbookshop.ru>
2. Web of Science: политематическая реферативно-библиографическая и наукометрическая база данных . – URL: <https://apps.webofknowledge.com>
3. Консультант студента. Гуманитарные науки: электронно-библиотечная система. – URL: <https://www.studentlibrary.ru>
4. Президентская библиотека имени Б.Н. Ельцина. – URL: <https://www.prilib.ru>
5. Российская государственная библиотека. – URL: <https://www.rsl.ru>
6. Российская национальная библиотека. – URL: <http://nlr.ru>
7. Электронный каталог Фундаментальной библиотеки ТГУ. – URL: <http://biblio.tsutmb.ru/elektronnyij-katalog>
8. Юрайт: электронно-библиотечная система. – URL: <https://urait.ru>
9. Университетская библиотека онлайн: электронно-библиотечная система. – URL: <https://biblioclub.ru>

Электронная информационно-образовательная среда

https://auth.tsutmb.ru/authorize?response_type=code&client_id=moodle&state=xyz

Взаимодействие преподавателя и студента в процессе обучения осуществляется посредством мультимедийных, гипертекстовых, сетевых, телекоммуникационных технологий, используемых в электронной информационно-образовательной среде университета.