

**Автономная некоммерческая организация высшего образования
«ВОЛГОГРАДСКИЙ ГУМАНИТАРНЫЙ ИНСТИТУТ»**

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

Сертификат : ba60661853fff4e4ed072e96f287dec042ccdeda6

Владелец: Бельский Сергей Михайлович

Действителен с 31.10.2022 по 31.01.2024

Факультет психологии, журналистики и дизайна



Утверждаю:
Ректор АНО ВО «ВГИ»
С.М. Бельский
«19» мая 2023 г.

Учебно-методический комплекс по дисциплине

«ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»

ФГОС ВО: Дата утверждения, № приказа	29 июля 2020 г. Приказ № 839
Направление (шифр и название)	37.03.01 «Психология»
Квалификация (степень)	Бакалавр
Дата принятия, протокола Ученого совета	19 мая 2023 г. Протокол № 11

Волгоград 2023 г.

**Автономная некоммерческая организация высшего образования
«ВОЛГОГРАДСКИЙ ГУМАНИТАРНЫЙ ИНСТИТУТ»**

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»

**Основная профессиональная образовательная программа
высшего образования - программа бакалавриата
по направлению подготовки 37.03.01 «Психология»**

Направленность (профиль) программы:

33 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и прочие) (в сфере индивидуального психологического консультирования и сопровождения лиц, нуждающихся в психологической помощи)

Форма обучения – очная, очно-заочная

Волгоград, 2023 г.

1. Цели и задачи освоения дисциплины

Целями освоения дисциплины «Психология общения» являются: овладение способами межличностного общения в профессиональной и личной коммуникации; усвоение этических норм и принципов общения; приобретение навыков успешного построения деловых отношений; формирование психологических и нравственных качеств, выступающих необходимыми условиями эффективной профессиональной деятельности и поведения, таких как конкурентоспособность, коммуникабельность, представительность, презентабельность.

Задачи изучения дисциплины заключаются в овладении основными теоретическими положениями психологии общения; освоении эффективных приемов осуществления вербальной и невербальной коммуникации; формировании умений определять важнейшие психологические характеристики партнера и составлять его объективный психологический портрет; формировании знаний о выборе оптимальной коммуникативной стратегии в деловых переговорах; развитии умений применять в деловых ситуациях основные этические принципы общения.

В процессе освоения дисциплины студент готовится к решению следующих профессиональных задач: организации и применению эффективных приемов коммуникативного взаимодействия, построению общения на основе современной этики, деловой культуры с учетом социально-психологических закономерностей личностного и группового взаимодействия.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Психология общения» относится к Блоку 1 части, формируемой участниками образовательных отношений основной профессиональной образовательной программы бакалавра.

3. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы бакалавриата, обеспечивающие достижение планируемых результатов освоения образовательной программы

В результате освоения учебной дисциплины обеспечивается формирование универсальных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций

Универсальные компетенции:

Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах (УК-5).

Общепрофессиональные компетенции:

Способен оценивать и удовлетворять потребности и запросы целевой аудитории для стимулирования интереса к психологическим знаниям, практике и услугам (ОПК-6).

Способен поддерживать уровень профессиональной компетенции, в том числе за счет понимания и готовности работать под супервизией (ОПК-7).

Профессиональные компетенции:

Организация работы по созданию системы психологического просвещения населения, работников органов и организаций социальной сферы (ПК-6).

Психологическое консультирование субъектов образовательного процесса (ПК-7).

Наименование и код компетенции (Результаты освоения программы бакалавриата)	Индикатор достижения компетенций Составляющие результатов освоения Показатели оценивания (знания, умения, навыки)
--	---

<p>УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах</p>	<p>Знать: закономерности и особенности социально-исторического развития различных культур в этическом и философском контексте. Уметь: понимать и воспринимать разнообразие общества в социальноисторическом, этическом и философском контекстах. Владеть: простейшими методами адекватного восприятия межкультурного разнообразия общества в социальном и историческом, этическом и философском контекстах; - навыками общения в мире культурного многообразия с использованием этических норм поведения.</p>
<p>ОПК – 6. Способен оценивать и удовлетворять потребности и запросы целевой аудитории для стимулирования интереса к психологическим знаниям, практике и услугам.</p>	<p>Знать: стандартные программы развития и совершенствования личности, направленные на предупреждение отклонений в социальном и личностном статусе и развитии в современном обществе, профессиональных рисков в различных видах деятельности, стимулирования интереса к психологическим знаниям; Уметь: оценивать и применять содержание стандартных программ предупреждения отклонений и развития личности, снижения профессиональных рисков; Владеть: владеть полученными знаниями и навыками в процессе личностного и социального развития для предупреждения профессиональных рисков, стимулирования интереса к психологическим знаниям.</p>
<p>ОПК – 7. Способен поддерживать уровень профессиональной компетенции, в том числе за счет понимания и готовности работать под супервизией.</p>	<p>Знать: психологические феномены, категории, методы изучения и описания закономерностей функционирования и развития психики с позиций существующих в отечественной и зарубежной науке подходов; психологические технологии, позволяющие решать типовые задачи в различных областях практики; особенности проведения стандартного прикладного исследования в определенной области психологии; Уметь: анализировать психологические теории возникновения и развития психики в процессе эволюции; прогнозировать изменения и динамику уровня развития и функционирования различных составляющих психики в норме и при психических отклонениях; проводить стандартное прикладное исследование в определенной области психологии; Владеть: владение основными приемами диагностики, профилактики, экспертизы, коррекции психологических свойств и состояний, характеристик психических процессов, различных видов деятельности индивидов и групп; критериями выбора психодиагностических и психокоррекционных методик и навыками их применения в процессе проведения стандартного прикладного исследования .</p>
<p>ПК-6 Организация работы по созданию системы психологического просвещения населения, работников органов и</p>	<p>Знать: Задачи, решаемые конкретными органами и организациями социальной сферы Социальная психология, психология малых групп Национальные и региональные особенности быта и семейного воспитания (народные традиции, этнокультурные и</p>

<p>организаций социальной сферы</p>	<p>конфессиональные особенности воспитания) Психология семьи, консультирования семьи, кризисов семьи Проблемы социализации, социальной адаптации и дезадаптации, характеристики социальной среды Современные направления молодежных движений Основы безопасности жизнедеятельности человека и окружающей среды Психология кризисных состояний, рискология Психология экстремальных ситуаций, психология горя, потери, утраты Документоведение Уметь: Анализировать обращения и запросы населения, органов и организаций социальной сферы для корректировки программ психологического просвещения Разрабатывать и согласовывать регламенты с органами и организациями социальной сферы Использовать результаты мониторинга психологической безопасности и комфортности среды при разработке плана психологического просвещения и проведения информационных консультаций Подбирать и разрабатывать инструментарий для оценки результативности работы по психологическому просвещению и возможностям оказания психологических услуг Использовать разные формы и методы психологического просвещения, в том числе активные методы (игры, упражнения, тренинги) Грамотно, доступно любым слоям населения излагать информацию о психологических услугах Создавать наглядные материалы для психологического просвещения Преодолевать коммуникативные, образовательные, этнические, конфессиональные и другие барьеры в проведении психологического просвещения Оценивать результативность психологического просвещения, не нарушая этических норм и прав человека Владеть современными технологиями работы с информацией, сетевыми ресурсами, информационными системами и программами Вести документацию и служебную переписку Владеть: Разработка плана психологического просвещения населения, работников органов и организаций социальной сферы Доведение до сведения государственных и муниципальных органов, организаций социальной сферы информации о перечне психологических услуг и возможности их получения Разработка рекомендаций для работников органов и организаций социальной сферы по психологическому просвещению с учетом конкретных задач, решаемых ими Организация волонтерских проектов и программ, ориентированных на повышение мотивации в получении психологической помощи</p>
-------------------------------------	---

	<p>Подготовка для СМИ информации о психологических услугах в социальной сфере (ролики, передачи на теле- и радиоканалах и т.д.)</p> <p>Проведение групповых и индивидуальных информационных консультаций о возможности получения психологических услуг</p> <p>Привлечение к психологическому просвещению граждан, успешно завершивших программы психологической помощи</p> <p>Обобщение и оценка результатов работы по психологическому просвещению в целях формирования рекомендаций для ее совершенствования</p> <p>Учет проведенных работ</p>
<p>ПК-7. Психологическое консультирование субъектов образовательного процесса</p>	<p>Знать:</p> <p>Современные теории и методы консультирования.</p> <p>Приемы организации совместной и индивидуальной деятельности обучающихся в соответствии с возрастными нормами их развития.</p> <p>Этические нормы организации и проведения консультативной работы.</p> <p>Содержание работы межведомственных организаций (ресурсных центров) для информирования субъектов образовательного процесса о способах получения отраслевой психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи.</p> <p>Международные нормы и договоры в области прав ребенка и образования детей.</p> <p>Трудовое законодательство Российской Федерации, законодательство Российской Федерации в сфере образования и прав ребенка.</p> <p>Нормативные правовые акты, касающиеся организации и осуществления профессиональной деятельности.</p> <p>Федеральные государственные образовательные стандарты общего образования.</p> <p>Уметь:</p> <p>Владеть приемами работы с педагогами, преподавателями с целью организации эффективных взаимодействий, обучающихся и их общения в образовательных организациях и семье.</p> <p>Разрабатывать совместно с педагогами и преподавателями индивидуальный образовательный маршрут с учетом особенностей и образовательных потребностей обучающегося.</p> <p>Владеть способами оценки эффективности и совершенствования консультативной деятельности.</p> <p>Проводить индивидуальные и групповые консультации обучающихся по вопросам обучения, развития, проблемам осознанного и ответственного выбора дальнейшей профессиональной карьеры, самовоспитания, взаимоотношений со взрослыми и сверстниками.</p> <p>Владеть:</p> <p>Консультирование обучающихся по проблемам самопознания, профессионального самоопределения, личностным проблемам, вопросам взаимоотношений в коллективе и другим вопросам.</p>

	<p>Консультирование администрации, педагогов, преподавателей и других работников образовательных организаций по проблемам взаимоотношений в трудовом коллективе и другим профессиональным вопросам.</p> <p>Консультирование педагогов и преподавателей по вопросам разработки и реализации индивидуальных программ для построения индивидуального образовательного маршрута с учетом особенностей и образовательных потребностей конкретного обучающегося.</p> <p>Консультирование родителей (законных представителей) по проблемам взаимоотношений с обучающимися, их развития, профессионального самоопределения и другим вопросам.</p> <p>Консультирование администрации образовательной организации, педагогов, преподавателей, родителей (законных представителей) по психологическим проблемам обучения, воспитания и развития обучающихся.</p> <p>Ведение профессиональной документации (планы работ, протоколы, журналы, психологические заключения и отчеты)</p>
--	---

Очная форма обучения

4. Объем дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 часов, в т. ч. контактная работа с преподавателем – на лекционные занятия 22 часа, практические занятия 32 часа, консультативные занятия - 30 часов, форма контроля – зачет (4 часа).

Самостоятельная работа - 20 часов.

5. Содержание дисциплины (очная форма обучения)

5.1. Учебно-тематический план.

Учебно-тематический план дисциплины

№ п/п	Наименование раздела (темы)	Количество часов				
		Лекции	контактная работа		Самостоятельная работа	Всего
Практические занятия	Консультации					
1.	Исторический аспект развития психологии общения. Объект, предмет, цель и задачи дисциплины.	2	2	3	2	9
2.	Восприятие и понимание в процессе общения	2	4	3	2	11
3.	Вербальные и невербальные средства общения и их демонстрационные модели	4	4	3	3	18
4.	Составляющие механизма убеждения	2	4	4	2	12
5.	Использование сознательных и подсознательных сторон психики в процессе убеждающего воздействия	2	4	3	2	11

6.	Эффективные технологии общения	4	4	4	2	14
7.	Техника подготовки и проведения деловых переговоров	2	2	3	3	10
8.	Техника подготовки и выступления перед аудиторией	2	4	3	2	11
9.	Деловой этикет как профессиональная сторона морали. Этикет речи и внешности.	2	4	4	2	12
Вид промежуточной аттестации		Зачет - 4				
Всего часов		22	32	30	20	108

5.2. Содержание лекционных занятий

Тема 1. Исторический аспект развития психологии деловых отношений. Объект, предмет, цель и задачи дисциплины

Характеристика социально-психологических явлений в аспекте соотношения индивидуализма и коллективизма (в работах Платона, Аристотеля, Ф. Аквинского, Ж.-Жака Руссо, Б. Франклина, М. Вебера и др.).

Психология народов (И. Фихте, Г. Гегель, В. Вундт, В. Ключевский), психология масс (Н. Михайловский, Г. Лебон, Г. Тард,) и теория об инстинктах социального поведения (У. Мак Даугалл, Э. Трондайк, Б. Скиннер, З. Фрейд, Э. Берн) как теоретические основы психологии общения.

Предмет и объект дисциплины «Психология общения», ее цели и задачи. Механизмы речи (периферическая система обеспечения речи – энергетическая, генераторная, резонаторная). Вторая сигнальная система. Мозговые центры речи.

Модели и цели общения. Особенности делового общения.

Тема 2. Восприятие и понимание в процессе общения

Общение: виды, структура, функции. Общение как взаимодействие. Взаимодействие, социальная перцепция, взаимоотношения и общение как социально-психологические явления. Восприятие и понимание в процессе общения. Социальная перцепция. Психологические механизмы восприятия: стереотипизация, факторы превосходства, привлекательности, отношения и понимания.

Психологические механизмы восприятия и понимания (идентификация, эмпатия и рефлексия). Позиции общения. Схема общения как рефлексивного процесса. Основные характеристики позиций личности в общении. Трансакция, взаимодополняющие, скрытые и невзаимодополняющие трансакции.

Тема 3. Вербальные и невербальные средства общения и их демонстрационные модели Интерактивная форма занятия – лекция - диалог

Язык как средство общения. Свойства речи (содержательность, понятность, выразительность, воздействие). Функции речи (выражения, воздействия, обозначения, сообщения). Виды речи (устная, монологическая, диалогическая, письменная, внутренняя).

Вербальная передача информации. Искажение смысла и потеря информации. Инструментарии вербального контакта: существо дела, призыв, самораскрытие, отношение. Этапы общения (контакт, ориентация, проблема, решение, выход из контакта).

Невербальное поведение человека как средство выражения психических состояний.

Классификация невербальных средств общения - кинесика, просодика и экстралингвистика, такесика, проксемика.

Мимические коды эмоциональных состояний (гнева, презрения, страдания, страха, удивления, радости).

Тема 4. Составляющие механизма убеждения

Вытеснение и замещение как составляющие механизма убеждения. Правила убеждающего воздействия. Информирование, разъяснение, доказательство и опровержение как составляющие процедуры убеждения.

Использование сознательных и подсознательных сторон психики (сознания, подсознания и моторики) в процессе убеждающего воздействия. Фоновые состояния (релаксация, эмоциональная напряженность, идентификация, игра). Тактика убеждения. Технические методы убеждения.

Тема 5. Использование сознательных и подсознательных сторон психики в процессе убеждающего воздействия.

Интерактивная форма занятия – лекция - диалог

Деятельность как проявление сознания, подсознания и моторики.

Технические методы убеждения с учетом фонового состояния: релаксации (наставление, одобрение метод Сократа); эмоциональной напряженности (команды, приказы, взрыв, обманутое ожидание, требование, запрещение); идентификации (совет, плацебо, порицание); игривого настроения (намек, комплимент).

Вопросы к аудитории:

1. Охарактеризуйте стороны психики.
2. Почему мышечная релаксация является благоприятным фоном для беседы?
3. Какие невербальные сигналы могут указать на нежелание вступить в контакт?
4. Почему в беседе действительно косвенное одобрение?
5. Когда может быть эффективно категорическое требование?
6. Охарактеризуйте типы собеседников: всезнайка, болтун, трус, почемучка, ломака, манипулятор.
7. Какие технические методы убеждения можно применить к разным типам собеседников?

Тема 6. Эффективные технологии общения

Технология беспроблемного общения Т. Гордона (концепция «владения проблемой»).
Технология подлинного общения Э. Берна (трансактный анализ как инструмент совершенствования межличностного взаимодействия).
Технология спонтанности Ф. Перлза (концепция гештальттерапии).
Технология моделирования успеха в общении Р. Бендлера и Дж. Гриндера (концепция нейролингвистического программирования).
Технология идеального общения Ч. Тойча и Дж. Тойч (концепция психогенетики).

Тема 7. Техника подготовки и проведения деловых переговоров

Виды деловых разговоров.

Структура подготовки (формулировка цели, составление плана, приемы привлечения внимания, фиксирование информации).

Эффективная манера разговора. Искусство критики. Приемы прекращения разговора.

Правила ведения делового телефонного разговора. Приемы рационализации общения.

Тема 8. Техника подготовки и выступления перед аудиторией

Особенности убеждения аудитории. Подготовка к выступлению. Техника процесса выступления. Методы изложения материала (индуктивный, дедуктивный, аналогии, концентрический, ступенчатый и исторический).

Психологические факторы, используемые в процессе выступления. Привлечение и удержание внимания в процессе выступления.

Ошибки в структуре и содержании речи (речевое дыхание, темп, сила и высота голоса, дикция и орфоэпия, стиль и тип речи).

Тема 9. Деловой этикет как профессиональная сторона морали. Этикет речи и внешности.

Интерактивная форма занятия – работа в малых группах

Этика, мораль, нравы и обычаи деловых отношений. Нравственное сознание и общественное мнение. Нравственная культура и моральная ответственность. Нравственная и сегрегативная функции этикета. Профессиональная этика. Деловой этикет.

Вежливость как основа речевого этикета. Приветствие. Обращение к собеседнику. Служебная субординация. Представление. Благодарность. Просьбы.

Языковые неточности. Речевые штампы и канцеляризмы. Семантические, лексические, грамматические, стилистические, логические ошибки. Речевые стандарты.

Правила личной гигиены. Искусство макияжа и прически. Психологическое восприятие цветовой гаммы. Деловая одежда мужчины и женщины. Деловой набор.

Учащиеся объединяются в группы по 3-4 человека, и составляют деловое письмо, являющееся приглашением к сотрудничеству, используя материалы задания №1 к теме 9.

Группа, получившая письмо, анализирует эффективность примененных техник и соответствие речевым стандартам.

5.3. Содержание практических (семинарских) занятий.

Тема 1. Исторический аспект развития психологии деловых отношений. Объект, предмет, цель и задачи дисциплины

1. Характеристика социально-психологических явлений в работах Платона и Соурата.
2. Характеристика социально-психологических явлений в аспекте соотношения индивидуализма и коллективизма в работах Ф. Аквинского, Ж.-Жака Руссо, Б. Франклина, М. Вебера.
3. Психология народов (И. Фихте, Г. Гегель, В. Вундт, В. Ключевский).
4. Психология масс (Н. Михайловский, Г. Лебон, Г. Тард).
5. Теория об инстинктах социального поведения (У. Мак Даугалл, Э. Трондайк, Б. Скиннер, З. Фрейд, Э. Берн).
6. Предмет и объект дисциплины «Психология общения», ее цели и задачи.
7. Механизмы речи (периферическая система обеспечения речи – энергетическая, генераторная, резонаторная). Вторая сигнальная система. Мозговые центры речи.
8. Модели и цели общения. Особенности делового общения.

Вопросы для обсуждения:

1. Дайте характеристику учению о нормах морали и моральном сознании Сократа.
2. Платон о способах ведения беседы, многие тонкости диалогов разных собеседников, зависимости направленности мышления людей от характера и содержания их общения.
3. Сравните основные социально-психологические идеи Г. Тарда, Л. Уорда, Ф. Г. Гиддингса и В. Парето.

4. Как понимали психологию народов Х. Штейнталь, М. Лацарус и В. Вундт? Сравните их взгляды.
5. Как понимали «психологию масс» С. Сигеле и Г. Лебон?
6. Дайте характеристику учения У. Мак-Дугалла об инстинктах социального поведения.
7. Охарактеризуйте предмет и объект дисциплины «Психология общения», ее цели и задачи.

Задания:

1. Выполните задания 1, 2 (см. раздел «Самостоятельная работа»)
2. Подготовьте рефераты на тему:
 - Анализ работы «Психология народов и масс» Г. Лебона
 - Мыслители древности и нового времени о людях как субъектах общения
 - Теории развития личности в общении.

Тема 2. Восприятие и понимание в процессе общения

1. Виды, структура и функции общения.
2. Взаимодействие, социальная перцепция, взаимоотношения и общение как социально-психологические явления.
3. Психологические механизмы восприятия и понимания (идентификация, эмпатия и рефлексия).
4. Позиции общения.
5. Схема общения как рефлексивного процесса.
6. Основные характеристики позиций личности в общении, трансакция, взаимодополняющие, скрытые и невзаимодополняющие трансакции.

Вопросы для обсуждения:

1. Выделите основные виды общения и охарактеризуйте их.
2. Дайте определение деловому общению и раскройте его особенности.
3. Каковы цель, структура и функции делового общения?
4. Назовите основные стороны общения и объясните их взаимосвязь.
5. Каковы функции восприятия в процессе общения?
6. Какова роль обратных связей в процессе восприятия и передачи информации?
7. В чем сущность трансакционного анализа процесса взаимодействия по Э. Берну.
8. Назовите основные этапы делового общения и дайте их краткую характеристику.

Задания:

1. Выполните задания 1-3 (см. раздел «Самостоятельная работа»)
2. Подготовьте рефераты на тему:
 - История обращения в русской культуре.
 - Способы выражения оценки в русском языке.
 - Трансакционный анализ речи Э. Берна.
3. Выполните тест № 2.

Тема 3. Вербальные и невербальные средства общения и их демонстрационные модели
Интерактивная форма занятия – тренинг

1. Язык как средство общения. Свойства речи (содержательность, понятность, выразительность, воздейственность).
2. Функции речи (выражения, воздействия, обозначения, сообщения). Виды речи (устная, монологическая, диалогическая, письменная, внутренняя).

3. Вербальная передача информации. Искажение смысла и потеря информации. Инструментарии вербального контакта: существо дела, призыв, самораскрытие, отношение. Этапы общения (контакт, ориентация, проблема, решение, выход из контакта).
4. Классификация невербальных средств общения - кинесика, просодика и экстралингвистика, такесика, проксемика.
5. Мимические коды эмоциональных состояний (гнева, презрения, страдания, страха, удивления, радости).

Вопросы для обсуждения:

1. Раскройте сущность вербальной коммуникации как знаковой системы.
2. Раскройте содержание понятий «денотация», «контекст», «коннотация», «речевая деятельность», «коммуникативное намерение», «эвфемизм», «инверсия», «аффинити».
3. Охарактеризуйте невербальное поведение как средство выражения психических состояний.
4. Приведите классификацию невербальных средств общения, раскройте их сущность.
5. Проанализируйте мимические коды эмоциональных состояний (гнева, презрения, страдания, страха, удивления, радости).
6. Опишите невербальные признаки следующих состояний (открытости, защиты, подозрительности и скрытности, размышления и оценки, сомнения и неуверенности, уверенности, несогласия, готовности)

Задания:

1. Выполните задания 1-3 (см. раздел «Самостоятельная работа»)
2. Подготовьте рефераты на тему:
 - Жесты как показатели внутреннего состояния собеседника.
 - Национальные особенности невербального общения.
3. Выполните тест № 3.

Тема 4. Составляющие механизма убеждения

Интерактивная форма занятия – деловая игра

1. Вытеснение и замещение как составляющие механизма убеждения.
2. Информирование, разъяснение, доказательство и опровержение как составляющие процедуры убеждения.
3. Использование сознательных и подсознательных сторон психики (сознания, подсознания и моторики) в процессе убеждающего воздействия.
4. Фоновые состояния (релаксация, эмоциональная напряженность, идентификация, игра).
5. Тактика убеждения. Технические методы убеждения.

Вопросы для обсуждения:

1. Назовите и раскройте основные правила убеждения собеседника.
2. Опишите психические и физиологические механизмы воздействия на собеседника.
3. Охарактеризуйте виды убеждающих воздействий
4. Объясните психологические механизмы восприятия и понимания (идентификация, эмпатия, рефлексия).
5. Определите содержание правил аргументации и демонстрации.

Задания:

1. Выполните задания 1, 2 (см. раздел «Самостоятельная работа»)
 2. Подготовьте рефераты на тему:
 - Системообразующие качества личного обаяния.
 - Дипломатические приемы и их организация.
 - Особенности убеждения аудитории.
 3. Выполните тест № 4.
- Интерактивная форма проведения занятия: презентация.

Тема 5. Использование сознательных и подсознательных сторон психики в процессе убеждающего воздействия

1. Деятельность как проявление сознания, подсознания и моторики.
2. Технические методы убеждения с учетом фонового состояния: релаксации (наставление, одобрение метод Сократа).
3. Технические методы убеждения с учетом фонового состояния: эмоциональной напряженности (команды, приказы, взрыв, обманутое ожидание, требование, запрещение).
4. Технические методы убеждения с учетом фонового состояния: идентификации (совет, плацебо, порицание).
5. Технические методы убеждения с учетом фонового состояния: игривого настроения (намек, комплимент).

Вопросы для обсуждения:

1. Опишите алгоритм побуждения собеседника к активности.
2. Определите возможные фоновые состояния.
3. Охарактеризуйте наиболее эффективные приемы убеждения для различных фоновых состояний
4. Раскройте тактику убеждения в зависимости от типа собеседника.

Задания:

1. Выполните задания 1 - 3 (см. раздел «Самостоятельная работа»)
2. Подготовьте рефераты на тему:
 - Логические правила аргументации.
 - Изучение внутреннего состояния собеседника.
 - Выслушивание собеседника как психологический прием.

Тема 6. Эффективные технологии общения

Интерактивная форма занятия – деловая игра

1. Технология беспроблемного общения Т.Гордона (концепция «владения проблемой»).
2. Технология подлинного общения Э.Берна (трансактный анализ как инструмент совершенствования межличностного взаимодействия).
3. Технология спонтанности Ф.Перлза (концепция гештальттерапии).
4. Технология моделирования успеха в общении Р.Бендлера и Дж.Гриндера (концепция нейролингвистического программирования).
5. Технология идеального общения Ч.Тойча и Дж.Тойч (концепция психогенетики).

Вопросы для обсуждения:

1. Обоснуйте алгоритм последовательности разрешения проблем Т. Гордона.
2. Раскройте последовательность структурного и функционального анализа трансакций Э.Берна

3. Опишите характеристику транзактного анализа как инструмента совершенствования межличностного взаимодействия
4. Приведите примеры классических техник и стратегий воздействия Ф. Перлза
5. Охарактеризуйте разрушительные модели поведения и деструктивные установки

Задания:

1. Выполните задания 1 -3 (см. раздел «Самостоятельная работа»)
2. Подготовьте рефераты на тему:
 - Основные понятия и аксиомы нейролингвистического программирования
 - Технология идеального общения Ч.Тойча и Дж. Тойч.

Тема 7. Техника подготовки и проведения деловых переговоров

1. Виды деловых разговоров.
2. Структура подготовки (формулировка цели, составление плана, приемы привлечения внимания, фиксирование информации).
3. Эффективная манера разговора. Искусство критики. Приемы прекращения разговора.
4. Правила ведения делового телефонного разговора. Приемы рационализации общения.

Вопросы для обсуждения:

1. Охарактеризуйте особенности различных типов деловых бесед.
2. Раскройте правила подготовки и проведения делового разговора.
3. Назовите основные правила обращения к руководству.
4. Охарактеризуйте приемы убеждения для различного типа работников.

Задания:

1. Выполните задание (см. раздел «Самостоятельная работа»)
2. Подготовьте рефераты на тему:
 - Постановка вопросов и техника ответов на них.
 - Тактика и техника нейтрализации замечаний собеседников.

Тема 8. Техника подготовки и выступления перед аудиторией

1. Особенности убеждения аудитории.
2. Подготовка к выступлению. Техника процесса выступления. Методы изложения материала (индуктивный, дедуктивный, аналогии, концентрический, ступенчатый и исторический).
3. Психологические факторы, используемые в процессе выступления. Привлечение и удержание внимания в процессе выступления.
4. Ошибки в структуре и содержании речи (речевое дыхание, темп, сила и высота голоса, дикция и орфоэпия, стиль и тип речи).

Вопросы для обсуждения:

1. Обоснуйте основные правила убеждения аудитории, раскройте их социально-психологическую обоснованность.
2. Определите метод изложения материала в предложенном вам выступлении.
3. Охарактеризуйте основные приемы и методы привлечения внимания к оратору в процессе выступления.
4. Продемонстрируйте эффективные приемы отработки правильного речевого дыхания, темпа, интонации и силы голоса

Задания:

1. Выполните задания 1, 2 (см. раздел «Самостоятельная работа»)

2. Подготовьте рефераты на тему:
 - Системообразующие качества личного обаяния.
 - Дипломатические приемы и их организация.
 - Особенности убеждения аудитории.

Тема 9. Деловой этикет как профессиональная сторона морали. Этикет речи и внешности

1. Этика, мораль, нравы и обычаи деловых отношений.
2. Нравственное сознание и общественное мнение. Нравственная культура и моральная ответственность. Нравственная и сегрегативная функции этикета.
3. Профессиональная этика. Деловой этикет.
4. Вежливость как основа речевого этикета.
5. Языковые неточности.
6. Правила личной гигиены. Искусство макияжа и прически.

Вопросы для обсуждения:

1. Раскройте содержание профессиональной этики.
2. Охарактеризуйте требования к речевой культуре делового разговора. Приветствие. Обращение к собеседнику. Служебная субординация. Представление. Благодарность. Просьбы.
3. Назовите требования к психологической культуре делового разговора. Речевые штампы и канцеляризм. Семантические, лексические, грамматические, стилистические, логические ошибки. Речевые стандарты.
4. Определите правила этикета внешности. Психологическое восприятие цветовой гаммы. Деловая одежда мужчины и женщины. Деловой набор.

Задания:

1. Выполните задания 1, 2 (см. раздел «Самостоятельная работа»)
2. Подготовьте рефераты на тему:
 - Сферы и правила использования в деловом общении визитных карточек.
 - Культура и техника речи в презентации делового партнёра.
 - Манеры общения и имидж делового человека.

5.4. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы

№ п/п	Наименование раздела (темы) дисциплины для самостоятельного изучения	Учебно-методическая документация (список рекомендуемой литературы (основная, дополнительная), ресурсы «Интернет», информационно-справочные системы)	Учебно-методические средства
1.	Исторический аспект развития психологии деловых отношений. Объект, предмет, цель и задачи дисциплины.	Основная литература: 1. Афанасьева Е.А. Психология общения. Часть 1 [Электронный ресурс]: учебное пособие по курсу «Психология делового общения»/ Афанасьева Е.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2014.— 106 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/19277 .— ЭБС «IPRbooks», по паролю 2. Афанасьева Е.А. Психология общения. Часть 2 [Электронный ресурс]: учебное пособие по	Дискуссия, беседа, реферат

		<p>курсу «Психология делового общения»/ Афанасьева Е.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2014.— 126 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/19278.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>Дополнительная литература:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Абдуллаева М.М. Психология общения [Электронный ресурс]: энциклопедический словарь/ Абдуллаева М.М., Абраменкова В.В., Аврамченко С.М.— Электрон. текстовые данные.— М.: Когито-Центр, 2011.— 600 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/15298.— ЭБС «IPRbooks», по паролю 2. Кузнецов И.Н. Деловое общение [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Кузнецов И.Н.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2013.— 528 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/24780.— ЭБС «IPRbooks», по паролю 3. Караяни А.Г. Психология общения и переговоров в экстремальных условиях [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Караяни А.Г., Цветков В.Л.— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012.— 247 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/15453.— ЭБС «IPRbooks», по паролю 4. Петрова Ю.А. Психология делового общения и культура речи [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Петрова Ю.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2012.— 183 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/8540.— ЭБС «IPRbooks», по паролю 5. Зеленков М.Ю. Конфликтология [Электронный ресурс]: учебник/ Зеленков М.Ю.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2012.— 324 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/10934.— ЭБС «IPRbooks», по паролю 	
2.	Восприятие и понимание в процессе общения	<p>Основная литература:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Афанасьева Е.А. Психология общения. Часть 1 [Электронный ресурс]: учебное пособие по курсу «Психология делового общения»/ Афанасьева Е.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2014.— 106 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/19277.— ЭБС «IPRbooks», по паролю 	Реферат, дискуссия, беседа

		<p>2. Афанасьева Е.А. Психология общения. Часть 2 [Электронный ресурс]: учебное пособие по курсу «Психология делового общения»/ Афанасьева Е.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2014.— 126 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/19278.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>Дополнительная литература:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Абдуллаева М.М. Психология общения [Электронный ресурс]: энциклопедический словарь/ Абдуллаева М.М., Абраменкова В.В., Аврамченко С.М.— Электрон. текстовые данные.— М.: Когито-Центр, 2011.— 600 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/15298.— ЭБС «IPRbooks», по паролю 2. Кузнецов И.Н. Деловое общение [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Кузнецов И.Н.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2013.— 528 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/24780.— ЭБС «IPRbooks», по паролю 3. Караяни А.Г. Психология общения и переговоров в экстремальных условиях [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Караяни А.Г., Цветков В.Л.— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012.— 247 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/15453.— ЭБС «IPRbooks», по паролю 4. Петрова Ю.А. Психология делового общения и культура речи [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Петрова Ю.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2012.— 183 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/8540.— ЭБС «IPRbooks», по паролю 5. Зеленков М.Ю. Конфликтология [Электронный ресурс]: учебник/ Зеленков М.Ю.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2012.— 324 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/10934.— ЭБС «IPRbooks», по паролю 	
3.	Вербальные и невербальные средства общения и их демонстрационные модели	<p>Основная литература:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Афанасьева Е.А. Психология общения. Часть 1 [Электронный ресурс]: учебное пособие по курсу «Психология делового общения»/ Афанасьева Е.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2014.— 106 с.— 	Дискуссия, беседа, реферат, презентация, тренинговое занятие

		<p>Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/19277.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>2. Афанасьева Е.А. Психология общения. Часть 2 [Электронный ресурс]: учебное пособие по курсу «Психология делового общения»/ Афанасьева Е.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2014.— 126 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/19278.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>Дополнительная литература:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Абдуллаева М.М. Психология общения [Электронный ресурс]: энциклопедический словарь/ Абдуллаева М.М., Абраменкова В.В., Аврамченко С.М.— Электрон. текстовые данные.— М.: Когито-Центр, 2011.— 600 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/15298.— ЭБС «IPRbooks», по паролю 2. Кузнецов И.Н. Деловое общение [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Кузнецов И.Н.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2013.— 528 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/24780.— ЭБС «IPRbooks», по паролю 3. Караяни А.Г. Психология общения и переговоров в экстремальных условиях [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Караяни А.Г., Цветков В.Л.— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012.— 247 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/15453.— ЭБС «IPRbooks», по паролю 4. Петрова Ю.А. Психология делового общения и культура речи [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Петрова Ю.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2012.— 183 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/8540.— ЭБС «IPRbooks», по паролю 5. Зеленков М.Ю. Конфликтология [Электронный ресурс]: учебник/ Зеленков М.Ю.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2012.— 324 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/10934.— ЭБС «IPRbooks», по паролю 	
4.	Составляющие механизма убеждения	<p>Основная литература:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Афанасьева Е.А. Психология общения. Часть 1 [Электронный ресурс]: учебное пособие по курсу «Психология делового общения»/ Афанасьева Е.А.— Электрон. 	<p>Дискуссия, беседа, реферат деловая игра</p>

текстовые данные.— Саратов:
Вузовское образование, 2014.— 106 с.—
Режим доступа:

<http://www.iprbookshop.ru/19277>.— ЭБС
«IPRbooks», по паролю

2. Афанасьева Е.А. Психология общения. Часть 2 [Электронный ресурс]: учебное пособие по курсу «Психология делового общения»/ Афанасьева Е.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2014.— 126 с.— Режим доступа:
<http://www.iprbookshop.ru/19278>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

Дополнительная литература:

1. **Абдуллаева М.М. Психология общения [Электронный ресурс]:** энциклопедический словарь/ Абдуллаева М.М., Абраменкова В.В., Аврамченко С.М.— Электрон. текстовые данные.— М.: Когито-Центр, 2011.— 600 с.— Режим доступа:
<http://www.iprbookshop.ru/15298>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
2. Кузнецов И.Н. Деловое общение [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Кузнецов И.Н.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2013.— 528 с.— Режим доступа:
<http://www.iprbookshop.ru/24780>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
3. **Караяни А.Г. Психология общения и переговоров в экстремальных условиях [Электронный ресурс]:** учебное пособие/ Караяни А.Г., Цветков В.Л.— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012.— 247 с.— Режим доступа:
<http://www.iprbookshop.ru/15453>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
4. **Петрова Ю.А. Психология делового общения и культура речи [Электронный ресурс]:** учебное пособие/ Петрова Ю.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2012.— 183 с.— Режим доступа:
<http://www.iprbookshop.ru/8540>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
5. **Зеленков М.Ю. Конфликтология [Электронный ресурс]:** учебник/ Зеленков М.Ю.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2012.— 324 с.— Режим доступа:
<http://www.iprbookshop.ru/10934>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

5.	Использование сознательных и подсознательных сторон психики в процессе убеждающего воздействия	<p>Основная литература:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Афанасьева Е.А. Психология общения. Часть 1 [Электронный ресурс]: учебное пособие по курсу «Психология делового общения»/ Афанасьева Е.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2014.— 106 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/19277.— ЭБС «IPRbooks», по паролю 2. Афанасьева Е.А. Психология общения. Часть 2 [Электронный ресурс]: учебное пособие по курсу «Психология делового общения»/ Афанасьева Е.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2014.— 126 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/19278.— ЭБС «IPRbooks», по паролю <p>Дополнительная литература:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Абдуллаева М.М. Психология общения [Электронный ресурс]: энциклопедический словарь/ Абдуллаева М.М., Абраменкова В.В., Аврамченко С.М.— Электрон. текстовые данные.— М.: Когито-Центр, 2011.— 600 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/15298.— ЭБС «IPRbooks», по паролю 2. Кузнецов И.Н. Деловое общение [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Кузнецов И.Н.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2013.— 528 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/24780.— ЭБС «IPRbooks», по паролю 3. Караяни А.Г. Психология общения и переговоров в экстремальных условиях [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Караяни А.Г., Цветков В.Л.— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012.— 247 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/15453.— ЭБС «IPRbooks», по паролю 4. Петрова Ю.А. Психология делового общения и культура речи [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Петрова Ю.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2012.— 183 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/8540.— ЭБС «IPRbooks», по паролю 5. Зеленков М.Ю. Конфликтология [Электронный ресурс]: учебник/ Зеленков М.Ю.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2012.— 324 с.— Режим доступа: 	<p>Ответы на вопросы учебного диалога, Реферат, подготовка к учебному диалогу, лекция-диалог</p>
----	--	---	--

		http://www.iprbookshop.ru/10934 .— ЭБС «IPRbooks», по паролю	
б.	Эффективные технологии общения	<p>Основная литература:</p> <ol style="list-style-type: none"> Афанасьева Е.А. Психология общения. Часть 1 [Электронный ресурс]: учебное пособие по курсу «Психология делового общения»/ Афанасьева Е.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2014.— 106 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/19277.— ЭБС «IPRbooks», по паролю Афанасьева Е.А. Психология общения. Часть 2 [Электронный ресурс]: учебное пособие по курсу «Психология делового общения»/ Афанасьева Е.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2014.— 126 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/19278.— ЭБС «IPRbooks», по паролю <p>Дополнительная литература:</p> <ol style="list-style-type: none"> Абдуллаева М.М. Психология общения [Электронный ресурс]: энциклопедический словарь/ Абдуллаева М.М., Абраменкова В.В., Аврамченко С.М.— Электрон. текстовые данные.— М.: Когито-Центр, 2011.— 600 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/15298.— ЭБС «IPRbooks», по паролю Кузнецов И.Н. Деловое общение [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Кузнецов И.Н.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2013.— 528 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/24780.— ЭБС «IPRbooks», по паролю Караяни А.Г. Психология общения и переговоров в экстремальных условиях [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Караяни А.Г., Цветков В.Л.— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012.— 247 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/15453.— ЭБС «IPRbooks», по паролю Петрова Ю.А. Психология делового общения и культура речи [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Петрова Ю.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2012.— 183 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/8540.— ЭБС 	Реферат, выполнение заданий по теме, подготовка к деловой игре

		<p>«IPRbooks», по паролю</p> <p>5. Зеленков М.Ю. Конфликтология [Электронный ресурс]: учебник/ Зеленков М.Ю.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2012.— 324 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/10934.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p>	
7.	Техника подготовки и проведения деловых переговоров	<p>Основная литература:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Афанасьева Е.А. Психология общения. Часть 1 [Электронный ресурс]: учебное пособие по курсу «Психология делового общения»/ Афанасьева Е.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2014.— 106 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/19277.— ЭБС «IPRbooks», по паролю 2. Афанасьева Е.А. Психология общения. Часть 2 [Электронный ресурс]: учебное пособие по курсу «Психология делового общения»/ Афанасьева Е.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2014.— 126 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/19278.— ЭБС «IPRbooks», по паролю <p>Дополнительная литература:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Абдуллаева М.М. Психология общения [Электронный ресурс]: энциклопедический словарь/ Абдуллаева М.М., Абраменкова В.В., Аврамченко С.М.— Электрон. текстовые данные.— М.: Когито-Центр, 2011.— 600 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/15298.— ЭБС «IPRbooks», по паролю 2. Кузнецов И.Н. Деловое общение [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Кузнецов И.Н.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2013.— 528 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/24780.— ЭБС «IPRbooks», по паролю 3. Караяни А.Г. Психология общения и переговоров в экстремальных условиях [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Караяни А.Г., Цветков В.Л.— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012.— 247 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/15453.— ЭБС «IPRbooks», по паролю 4. Петрова Ю.А. Психология делового общения и культура речи 	Реферат, беседа, дискуссия, выполнение заданий по теме

		<p>[Электронный ресурс]: учебное пособие/ Петрова Ю.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2012.— 183 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/8540.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>5. Зеленков М.Ю. Конфликтология [Электронный ресурс]: учебник/ Зеленков М.Ю.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2012.— 324 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/10934.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p>	
8.	Техника подготовки и выступления перед аудиторией	<p>Основная литература:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Афанасьева Е.А. Психология общения. Часть 1 [Электронный ресурс]: учебное пособие по курсу «Психология делового общения»/ Афанасьева Е.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2014.— 106 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/19277.— ЭБС «IPRbooks», по паролю 2. Афанасьева Е.А. Психология общения. Часть 2 [Электронный ресурс]: учебное пособие по курсу «Психология делового общения»/ Афанасьева Е.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2014.— 126 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/19278.— ЭБС «IPRbooks», по паролю <p>Дополнительная литература:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Абдуллаева М.М. Психология общения [Электронный ресурс]: энциклопедический словарь/ Абдуллаева М.М., Абраменкова В.В., Аврамченко С.М.— Электрон. текстовые данные.— М.: Когито-Центр, 2011.— 600 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/15298.— ЭБС «IPRbooks», по паролю 2. Кузнецов И.Н. Деловое общение [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Кузнецов И.Н.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2013.— 528 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/24780.— ЭБС «IPRbooks», по паролю 3. Караяни А.Г. Психология общения и переговоров в экстремальных условиях [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Караяни А.Г., Цветков В.Л.— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012.— 247 с.— Режим доступа: 	Реферат, выполнение заданий по теме

		<p>http://www.iprbookshop.ru/15453.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>4. Петрова Ю.А. Психология делового общения и культура речи [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Петрова Ю.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2012.— 183 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/8540.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>5. Зеленков М.Ю. Конфликтология [Электронный ресурс]: учебник/ Зеленков М.Ю.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2012.— 324 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/10934.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p>	
9.	<p>Деловой этикет как профессиональная сторона морали. Этикет речи и внешности.</p>	<p>Основная литература:</p> <ol style="list-style-type: none"> Афанасьева Е.А. Психология общения. Часть 1 [Электронный ресурс]: учебное пособие по курсу «Психология делового общения»/ Афанасьева Е.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2014.— 106 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/19277.— ЭБС «IPRbooks», по паролю Афанасьева Е.А. Психология общения. Часть 2 [Электронный ресурс]: учебное пособие по курсу «Психология делового общения»/ Афанасьева Е.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2014.— 126 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/19278.— ЭБС «IPRbooks», по паролю <p>Дополнительная литература:</p> <ol style="list-style-type: none"> Абдуллаева М.М. Психология общения [Электронный ресурс]: энциклопедический словарь/ Абдуллаева М.М., Абраменкова В.В., Аврамченко С.М.— Электрон. текстовые данные.— М.: Когито-Центр, 2011.— 600 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/15298.— ЭБС «IPRbooks», по паролю Кузнецов И.Н. Деловое общение [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Кузнецов И.Н.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2013.— 528 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/24780.— ЭБС «IPRbooks», по паролю Караяни А.Г. Психология общения и переговоров в экстремальных условиях [Электронный ресурс]: учебное пособие/ 	<p>Реферат, выполнение заданий по теме, подготовка к работе в малых группах</p>

		<p>Караяни А.Г., Цветков В.Л.— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012.— 247 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/15453.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>4. Петрова Ю.А. Психология делового общения и культура речи [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Петрова Ю.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2012.— 183 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/8540.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>5. Зеленков М.Ю. Конфликтология [Электронный ресурс]: учебник/ Зеленков М.Ю.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2012.— 324 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/10934.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p>	
--	--	--	--

5.4.1. Перечень информационных технологий, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости):

ЭБС «IPRbooks» [URL:http://www.iprbookshop.ru/11020](http://www.iprbookshop.ru/11020) или локальная сеть Института
Компьютерная презентация лекций (PowerPoint)
Рабочее место в Институте, оборудованное компьютером с выходом в сеть Интернет
Локальная сеть Волгоградского гуманитарного института (учебно-методическая документация)

Поисковые системы: <http://www.yandex.ru/>; <https://www.google.ru/>; <https://mail.ru/>

5.4.2. Методические указания обучающемуся для осуществления самостоятельной работы

Самостоятельная работа планируется, с учетом расписания занятий и тематического плана по дисциплине «Психология общения». Это один из основных методов овладения знаниями, объем *самостоятельной работы студентов* определяется учебно-методическим комплексом в часах для каждой категории студентов по данному направлению. Проводя самостоятельную работу, обучающиеся опираются на методические советы и рекомендации преподавателя.

Для повышения эффективности самостоятельной работы студентов рекомендуется следующий порядок ее организации. Сначала изучаются теоретические вопросы по соответствующей теме с проработкой основной и дополнительной литературы. Особое внимание следует обратить на понимание основных понятий и определений, что необходимо для правильного понимания и решения задач. Затем нужно самостоятельно разобрать и решить рассмотренные в тексте примеры, выясняя в деталях практическое значение выученного теоретического материала. После чего еще раз внимательно прочитать все вопросы теории, попутно решая соответствующие упражнения, приведенные в учебниках и сборниках задач.

Внедрение этой формы обучения, думается, будет способствовать повышению качества образования. Во-первых, за счет того, что каждый студент при личной встрече с преподавателем сможет решить именно те, проблемы, которые возникают у него при изучении материала и реализации изученного на практике. Тогда, как в группе решаются проблемы не доступные пониманию большинству студентов. Во-вторых, повысится уровень самостоятельности студента. Если при проведении группового занятия студент может не принимать активного участия в обсуждении и решении проблемы, или просто соглашаться с решениями, предложенными другими, то, работая самостоятельно, он вынужден будет решать проблему самостоятельно, что в конечном итоге подготовит его к будущей

практической деятельности. Студент также сможет самостоятельно планировать время, затрачиваемое им на постановку проблемы, ее решения, и составления отчета для преподавателя, что опять же будет способствовать повышению уровня образования данного студента.

Помощь в самостоятельной подготовке студенту окажут материалы учебно-методического комплекса. Они содержат перечень вопросов, которые необходимо изучить самостоятельно. К каждой теме прилагается список основной и дополнительной литературы, изучение которой будет способствовать наиболее полной подготовке к занятию. Студенту необходимо знать, что для подготовки достаточно использовать один из приведенных источников основной литературы. Для расширения познаний необходимо обращаться к дополнительной литературе. Надо обратить внимание на то, что к каждой теме приведены основные понятия и краткое содержание материала, необходимого для изучения.

Выполнение студентами самостоятельной работы контролируется в зависимости от задания в форме проверки: составления аналитического обзора современных психотропных средств, подготовки реферата, заполнения теста, решения ситуационных задач, зачета. Все эти задания, темы рефератов и тесты для контроля знаний студентов можно найти в материалах учебно-методического комплекса в разделе: Фонд оценочных средств.

Одной из форм контроля самостоятельной работы является тест. При подготовке к **тесту** обучающийся должен внимательно изучить материал, предложенный преподавателем и учебно-методическим комплексом (основные термины, вопросы для обсуждения, основную и дополнительную литературу); рассмотреть практические задачи, предложенные к данной теме; еще раз вернуться к теоретическим вопросам для закрепления материала.

На ознакомление с вопросами и формулирование ответа студенту отводится 40 минут.

Знания оцениваются по четырехбалльной системе: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

При оценивании знаний и умений студентов по дисциплине преподаватель руководствуется, прежде всего, следующими критериями:

- правильность ответов на вопросы (верное, четкое, достаточно глубокое изложение);
- полнота и лаконичность ответа;
- грамотное комментирование и приведение примеров.

Студенты, давшие в результате 80 % и более правильных ответов получают оценку «отлично». Студенты, давшие в результате опроса правильные ответы на 60 % и более процентов получают оценку «хорошо». Студенты, давшие в результате опроса правильные ответы на 50 % и более процентов получают оценку «удовлетворительно». Студенты, давшие в результате опроса правильные ответы на менее 50 % вопросов получают оценку «неудовлетворительно».

Форма контроля – *реферат, доклад, аналитический обзор*. Знания оцениваются по четырехбалльной системе: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

При оценивании знаний и умений студентов учитываются следующие критерии:

- развитие навыков самостоятельного научного поиска необходимой литературы;
- развитие навыков самостоятельной работы с учебной и научной литературой при решении поставленных задач;
- развитие навыков научного анализа материала и его изложения;
- выработка умения самостоятельного выделения из всей найденной информации основных аспектов раскрывающих суть темы реферата и анализа их;
- развитие умения излагать изучаемый материал в краткой по объему и емкой по содержанию форме;
- закрепление знаний по выбранной теме при работе с дополнительными источниками.

Контрольные работы. Знания оцениваются по четырехбалльной системе: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

При оценивании знаний и умений студентов по дисциплине преподаватель руководствуется, прежде всего, следующими критериями:

- развитие навыков самостоятельного научного поиска необходимой литературы;
- развитие навыков самостоятельной работы с учебной и научной литературой при решении поставленных задач;
- развитие навыков научного анализа материала и его изложения;
- выработка умения самостоятельного выделения из всей найденной информации основных аспектов раскрывающих суть темы реферата и анализа их;
- развитие умения излагать изучаемый материал в краткой по объему и емкой по содержанию форме;
- закрепление знаний по выбранной теме при работе с дополнительными источниками.

Оценка знаний, умений и навыков (компетенций) при интерактивных формах занятий. Знания оцениваются по четырехбалльной системе: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

При оценивании знаний и умений студентов учитываются следующие критерии:

- развитие навыков самостоятельного научного поиска необходимой литературы;
- развитие навыков самостоятельной работы с учебной и научной литературой при решении поставленных задач;
- развитие навыков научного анализа материала и его изложения;
- выработка умения самостоятельного выделения из всей найденной информации основных аспектов раскрывающих суть темы реферата и анализа их;
- развитие умения излагать изучаемый материал в краткой по объему и емкой по содержанию форме;
- закрепление знаний по выбранной теме при работе с дополнительными источниками;
- умение оперировать психологическими понятиями и категориями;
- умение психологически грамотно анализировать факты и возникающие в связи с ними кризисные отношения.

Критерии оценки и шкала оценивания знаний, умений, навыков:

5 БАЛЛОВ (отлично):

- систематизированные, полные знания по всем вопросам;
- свободное владение терминологией психологии общения, стилистически грамотное, логически правильное изложение ответов на вопросы;
- четкое представление о сущности, характере и взаимосвязях психологических понятий и психически значимых явлений психологии общения;
- умение обосновать излагаемый материал практическими примерами;
- умение использовать научные достижения психологических и других связанных с ними дисциплин;
- ориентирование в специальной литературе.
- знание основных проблем психологии общения.

4 БАЛЛА (хорошо):

- в основном полные знания по всем вопросам;
- владение терминологией психологии общения, стилистически грамотное, логически правильное изложение ответов на вопросы;
- четкое представление о сущности и взаимосвязях психологически значимых явлений в психологии общения;
- умение обосновать излагаемый материал практическими примерами;

3 БАЛЛА (удовлетворительно):

- фрагментарные знания при ответе;

- владение терминологией психологии общения;
- не полное представление о сущности и взаимосвязях психологически значимых явлений и процессов в психологии общения;
- умение обосновать излагаемый материал практическими примерами.

2 БАЛЛА (неудовлетворительно):

- отсутствие знаний и компетенций;
- отсутствие представления о сущности, характере и взаимосвязях психологически значимых явлений в психологии общения;
- неумение владеть терминологией психологии общения.

5.5. Образовательные технологии.

№ п/п	Тема занятия	Вид учебного занятия	Форма/методы активного, интерактивного, сетевого обучения	Количество часов
1.	Вербальные и невербальные средства общения и их демонстрационные модели	лекция	Лекция - диалог	2
2.	Вербальные и невербальные средства общения и их демонстрационные модели	семинар	Тренинговое занятие	2
3.	Составляющие механизма убеждения	семинар	Деловая игра	2
4.	Использование сознательных и подсознательных сторон психики в процессе убеждающего воздействия	лекция	Лекция-диалог	2
5.	Эффективные технологии общения	семинар	Деловая игра	2
6.	Деловой этикет как профессиональная сторона морали. Этикет речи и внешности.	лекция	Работа в малых группах	2
Итого:				12

Очно-заочная форма обучения

6. Объем дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 часов, в т. ч. контактная работа с преподавателем – лекционные занятия 10 часов, практические занятия 14 часов, консультативные занятия – 30 часов, форма контроля – зачет (4 часа).

Самостоятельная работа 50 часов.

6.1. Учебно-тематический план

Учебно-тематический план дисциплины

№ п/п	Наименование раздела (темы)	Количество часов				
		контактная работа			Самостоятельная работа	Всего
		Лекции	Практические занятия	Консультации		

1.	Исторический аспект развития психологии общения. Объект, предмет, цель и задачи дисциплины.	1	2	3	5	11
2.	Восприятие и понимание в процессе общения	2	1	3	5	11
3.	Вербальные и невербальные средства общения и их демонстрационные модели	1	2	3	6	12
4.	Составляющие механизма убеждения	1	1	4	5	11
5.	Использование сознательных и подсознательных сторон психики в процессе убеждающего воздействия	1	2	3	6	12
6.	Эффективные технологии общения	1	1	4	6	12
7.	Техника подготовки и проведения деловых переговоров	1	2	3	6	12
8.	Техника подготовки и выступления перед аудиторией	1	2	3	6	12
9.	Деловой этикет как профессиональная сторона морали. Этикет речи и внешности.	1	1		5	7
Вид промежуточной аттестации		Зачет - 4				
Всего часов		10	14	30	50	108

6.2. Содержание лекционных занятий

Тема 1. Исторический аспект развития психологии деловых отношений. Объект, предмет, цель и задачи дисциплины

Характеристика социально-психологических явлений в аспекте соотношения индивидуализма и коллективизма (в работах Платона, Аристотеля, Ф. Аквинского, Ж.-Жака Руссо, Б. Франклина, М. Вебера и др.).

Психология народов (И. Фихте, Г. Гегель, В. Вундт, В. Ключевский), психология масс (Н. Михайловский, Г. Лебон, Г. Тард,) и теория об инстинктах социального поведения (У. Мак Даугалл, Э. Трондайк, Б. Скиннер, З. Фрейд, Э. Берн) как теоретические основы психологии общения.

Предмет и объект дисциплины «Психология общения», ее цели и задачи. Механизмы речи (периферическая система обеспечения речи – энергетическая, генераторная, резонаторная). Вторая сигнальная система. Мозговые центры речи.

Модели и цели общения. Особенности делового общения.

Тема 3. Вербальные и невербальные средства общения и их демонстрационные модели

Язык как средство общения. Свойства речи (содержательность, понятность, выразительность, ответственность). Функции речи (выражения, воздействия, обозначения, сообщения). Виды речи (устная, монологическая, диалогическая, письменная, внутренняя).

Вербальная передача информации. Искажение смысла и потеря информации. Инструментарии вербального контакта: существо дела, призыв, самораскрытие, отношение. Этапы общения (контакт, ориентация, проблема, решение, выход из контакта).

Невербальное поведение человека как средство выражения психических состояний.

Классификация невербальных средств общения - кинесика, просодика и экстралингвистика, такесика, проксемика.

Мимические коды эмоциональных состояний (гнева, презрения, страдания, страха, удивления, радости).

6.3. Содержание практических (семинарских) занятий

Тема 2. Восприятие и понимание в процессе общения

1. Виды, структура и функции общения.
2. Взаимодействие, социальная перцепция, взаимоотношения и общение как социально-психологические явления.
3. Психологические механизмы восприятия и понимания (идентификация, эмпатия и рефлексия).
4. Позиции общения.
5. Схема общения как рефлексивного процесса.
6. Основные характеристики позиций личности в общении, транзакция, взаимодополняющие, скрытые и невзаимодополняющие транзакции.

Вопросы для обсуждения:

1. Выделите основные виды общения и охарактеризуйте их.
2. Дайте определение деловому общению и раскройте его особенности.
3. Каковы цель, структура и функции делового общения?
4. Назовите основные стороны общения и объясните их взаимосвязь.
5. Каковы функции восприятия в процессе общения?
6. Какова роль обратных связей в процессе восприятия и передачи информации?
7. В чем сущность транзакционного анализа процесса взаимодействия по Э. Берну.
8. Назовите основные этапы делового общения и дайте их краткую характеристику.

Задания:

1. Выполните задания 1-3 (см. раздел «Самостоятельная работа»)
2. Подготовьте рефераты на тему:
 - История обращения в русской культуре.
 - Способы выражения оценки в русском языке.
 - Транзакционный анализ речи Э. Берна.
1. Выполните тест № 2.

Тема 3. Вербальные и невербальные средства общения и их демонстрационные модели Интерактивная форма проведения занятия: тренинговое занятие.

1. Язык как средство общения. Свойства речи (содержательность, понятность, выразительность, ответственность).
2. Функции речи (выражения, воздействия, обозначения, сообщения). Виды речи (устная, монологическая, диалогическая, письменная, внутренняя).
3. Вербальная передача информации. Искажение смысла и потеря информации. Инструментарии вербального контакта: существо дела, призыв, самораскрытие,

отношение. Этапы общения (контакт, ориентация, проблема, решение, выход из контакта).

4. Классификация невербальных средств общения - кинесика, просодика и экстралингвистика, такесика, проксемика.
5. Мимические коды эмоциональных состояний (гнева, презрения, страдания, страха, удивления, радости).

Вопросы для обсуждения:

1. Раскройте сущность вербальной коммуникации как знаковой системы.
2. Раскройте содержание понятий «денотация», «контекст», «коннотация», «речевая деятельность», «коммуникативное намерение», «эвфемизм», «инверсия», «аффинити».
3. Охарактеризуйте невербальное поведение как средство выражения психических состояний.
4. Приведите классификацию невербальных средств общения, раскройте их сущность.
5. Проанализируйте мимические коды эмоциональных состояний (гнева, презрения, страдания, страха, удивления, радости).
6. Опишите невербальные признаки следующих состояний (открытости, защиты, подозрительности и скрытности, размышления и оценки, сомнения и неуверенности, уверенности, несогласия, готовности)

Задания:

1. Выполните задания 1-3 (см. раздел «Самостоятельная работа»)
2. Подготовьте рефераты на тему:
 - Жесты как показатели внутреннего состояния собеседника.
 - Национальные особенности невербального общения.
3. Выполните тест № 3.

Тема 5. Использование сознательных и подсознательных сторон психики в процессе убеждающего воздействия

1. Деятельность как проявление сознания, подсознания и моторики.
2. Технические методы убеждения с учетом фонового состояния: релаксации (наставление, одобрение метод Сократа).
3. Технические методы убеждения с учетом фонового состояния: эмоциональной напряженности (команды, приказы, взрыв, обманутое ожидание, требование, запрещение).
4. Технические методы убеждения с учетом фонового состояния: идентификации (совет, плацебо, порицание).
5. Технические методы убеждения с учетом фонового состояния: игривого настроения (намек, комплимент).

Вопросы для обсуждения:

1. Опишите алгоритм побуждения собеседника к активности.
2. Определите возможные фоновые состояния.
3. Охарактеризуйте наиболее эффективные приемы убеждения для различных фоновых состояний
4. Раскройте тактику убеждения в зависимости от типа собеседника.

Задания:

1. Выполните задания 1 - 3 (см. раздел «Самостоятельная работа»)
2. Подготовьте рефераты на тему:
 - Логические правила аргументации.
 - Изучение внутреннего состояния собеседника.
 - Выслушивание собеседника как психологический прием.

Тема 6. Эффективные технологии общения

Интерактивная форма проведения занятия: деловая игра.

1. Технология беспроблемного общения Т. Гордона (концепция «владения проблемой»).
2. Технология подлинного общения Э. Берна (транзактный анализ как инструмент совершенствования межличностного взаимодействия).
3. Технология спонтанности Ф. Перлза (концепция гештальттерапии).
4. Технология моделирования успеха в общении Р. Бендлера и Дж. Гриндера (концепция нейролингвистического программирования).
5. Технология идеального общения Ч. Тойча и Дж. Тойч (концепция психогенетики).

Вопросы для обсуждения:

1. Обоснуйте алгоритм последовательности разрешения проблем Т. Гордона.
2. Раскройте последовательность структурного и функционального анализа транзакций Э. Берна
3. Опишите характеристику транзактного анализа как инструмента совершенствования межличностного взаимодействия
4. Приведите примеры классических техник и стратегий воздействия Ф. Перлза
5. Охарактеризуйте разрушительные модели поведения и деструктивные установки

Задания:

1. Выполните задания 1 -3 (см. раздел «Самостоятельная работа»)
2. Подготовьте рефераты на тему:
 - Основные понятия и аксиомы нейролингвистического программирования
 - Технология идеального общения Ч. Тойча и Дж. Тойч.

6.4. Самостоятельная работа студента

№ п/п	Наименование раздела (темы) дисциплины для самостоятельного изучения	Учебно-методическая документация (список рекомендуемой литературы (основная, дополнительная), ресурсы «Интернет», информационно-справочные системы)	Учебно-методические средства
1.	Исторический аспект развития психологии деловых отношений. Объект, предмет, цель и задачи дисциплины.	Основная литература: 1. Афанасьева Е.А. Психология общения. Часть 1 [Электронный ресурс]: учебное пособие по курсу «Психология делового общения»/ Афанасьева Е.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2014.— 106 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/19277 .— ЭБС «IPRbooks», по паролю	Дискуссия, беседа, реферат

		<p>2. Афанасьева Е.А. Психология общения. Часть 2 [Электронный ресурс]: учебное пособие по курсу «Психология делового общения»/ Афанасьева Е.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2014.— 126 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/19278.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>Дополнительная литература:</p> <p>1. Абдуллаева М.М. Психология общения [Электронный ресурс]: энциклопедический словарь/ Абдуллаева М.М., Абраменкова В.В., Аврамченко С.М.— Электрон. текстовые данные.— М.: Когито-Центр, 2011.— 600 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/15298.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>2. Кузнецов И.Н. Деловое общение [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Кузнецов И.Н.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2013.— 528 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/24780.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>3. Караяни А.Г. Психология общения и переговоров в экстремальных условиях [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Караяни А.Г., Цветков В.Л.— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012.— 247 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/15453.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>4. Петрова Ю.А. Психология делового общения и культура речи [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Петрова Ю.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2012.— 183 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/8540.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>5. Зеленков М.Ю. Конфликтология [Электронный ресурс]: учебник/ Зеленков М.Ю.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2012.— 324 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/10934.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p>	
2.	Восприятие и понимание в процессе общения	<p>Основная литература:</p> <p>1. Афанасьева Е.А. Психология общения.</p>	Реферат, дискуссия, беседа

		<p>Часть 1 [Электронный ресурс]: учебное пособие по курсу «Психология делового общения»/ Афанасьева Е.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2014.— 106 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/19277.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>2. Афанасьева Е.А. Психология общения. Часть 2 [Электронный ресурс]: учебное пособие по курсу «Психология делового общения»/ Афанасьева Е.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2014.— 126 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/19278.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p style="text-align: center;">Дополнительная литература:</p> <p>1. Абдуллаева М.М. Психология общения [Электронный ресурс]: энциклопедический словарь/ Абдуллаева М.М., Абраменкова В.В., Аврамченко С.М.— Электрон. текстовые данные.— М.: Когито-Центр, 2011.— 600 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/15298.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>2. Кузнецов И.Н. Деловое общение [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Кузнецов И.Н.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2013.— 528 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/24780.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>3. Караяни А.Г. Психология общения и переговоров в экстремальных условиях [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Караяни А.Г., Цветков В.Л.— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012.— 247 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/15453.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>4. Петрова Ю.А. Психология делового общения и культура речи [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Петрова Ю.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2012.— 183 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/8540.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>5. Зеленков М.Ю. Конфликтология [Электронный ресурс]: учебник/ Зеленков М.Ю.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2012.— 324 с.— Режим доступа:</p>	
--	--	--	--

		http://www.iprbookshop.ru/10934 .— ЭБС «IPRbooks», по паролю паролю	
3.	<p>Вербальные и невербальные средства общения и их демонстрационные модели</p>	<p>Основная литература:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Афанасьева Е.А. Психология общения. Часть 1 [Электронный ресурс]: учебное пособие по курсу «Психология делового общения»/ Афанасьева Е.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2014.— 106 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/19277.— ЭБС «IPRbooks», по паролю 2. Афанасьева Е.А. Психология общения. Часть 2 [Электронный ресурс]: учебное пособие по курсу «Психология делового общения»/ Афанасьева Е.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2014.— 126 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/19278.— ЭБС «IPRbooks», по паролю <p>Дополнительная литература:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Абдуллаева М.М. Психология общения [Электронный ресурс]: энциклопедический словарь/ Абдуллаева М.М., Абраменкова В.В., Аврамченко С.М.— Электрон. текстовые данные.— М.: Когито-Центр, 2011.— 600 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/15298.— ЭБС «IPRbooks», по паролю 2. Кузнецов И.Н. Деловое общение [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Кузнецов И.Н.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2013.— 528 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/24780.— ЭБС «IPRbooks», по паролю 3. Караяни А.Г. Психология общения и переговоров в экстремальных условиях [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Караяни А.Г., Цветков В.Л.— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012.— 247 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/15453.— ЭБС «IPRbooks», по паролю 4. Петрова Ю.А. Психология делового общения и культура речи [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Петрова Ю.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2012.— 183 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/8540.— ЭБС «IPRbooks», по паролю 5. Зеленков М.Ю. Конфликтология 	<p>Дискуссия, беседа, реферат, презентация, тренинговое занятие</p>

		<p>[Электронный ресурс]: учебник/ Зеленков М.Ю.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2012.— 324 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/10934.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p>	
4.	Составляющие механизма убеждения	<p>Основная литература:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Афанасьева Е.А. Психология общения. Часть 1 [Электронный ресурс]: учебное пособие по курсу «Психология делового общения»/ Афанасьева Е.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2014.— 106 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/19277.— ЭБС «IPRbooks», по паролю 2. Афанасьева Е.А. Психология общения. Часть 2 [Электронный ресурс]: учебное пособие по курсу «Психология делового общения»/ Афанасьева Е.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2014.— 126 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/19278.— ЭБС «IPRbooks», по паролю <p>Дополнительная литература:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Абдуллаева М.М. Психология общения [Электронный ресурс]: энциклопедический словарь/ Абдуллаева М.М., Абраменкова В.В., Аврамченко С.М.— Электрон. текстовые данные.— М.: Когито-Центр, 2011.— 600 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/15298.— ЭБС «IPRbooks», по паролю 2. Кузнецов И.Н. Деловое общение [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Кузнецов И.Н.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2013.— 528 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/24780.— ЭБС «IPRbooks», по паролю 3. Караяни А.Г. Психология общения и переговоров в экстремальных условиях [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Караяни А.Г., Цветков В.Л.— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012.— 247 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/15453.— ЭБС «IPRbooks», по паролю 4. Петрова Ю.А. Психология делового общения и культура речи [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Петрова Ю.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2012.— 183 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/8540.— ЭБС 	<p>Дискуссия, беседа, реферат деловая игра</p>

		<p>«IPRbooks», по паролю</p> <p>5. Зеленков М.Ю. Конфликтология [Электронный ресурс]: учебник/ Зеленков М.Ю.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2012.— 324 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/10934.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p>	
5.	Использование сознательных и подсознательных сторон психики в процессе убеждающего воздействия	<p>Основная литература:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Афанасьева Е.А. Психология общения. Часть 1 [Электронный ресурс]: учебное пособие по курсу «Психология делового общения»/ Афанасьева Е.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2014.— 106 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/19277.— ЭБС «IPRbooks», по паролю 2. Афанасьева Е.А. Психология общения. Часть 2 [Электронный ресурс]: учебное пособие по курсу «Психология делового общения»/ Афанасьева Е.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2014.— 126 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/19278.— ЭБС «IPRbooks», по паролю <p>Дополнительная литература:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Абдуллаева М.М. Психология общения [Электронный ресурс]: энциклопедический словарь/ Абдуллаева М.М., Абраменкова В.В., Аврамченко С.М.— Электрон. текстовые данные.— М.: Когито-Центр, 2011.— 600 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/15298.— ЭБС «IPRbooks», по паролю 2. Кузнецов И.Н. Деловое общение [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Кузнецов И.Н.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2013.— 528 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/24780.— ЭБС «IPRbooks», по паролю 3. Караяни А.Г. Психология общения и переговоров в экстремальных условиях [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Караяни А.Г., Цветков В.Л.— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012.— 247 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/15453.— ЭБС «IPRbooks», по паролю 4. Петрова Ю.А. Психология делового общения и культура речи [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Петрова Ю.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2012.— 183 с.— 	<p>Ответы на вопросы учебного диалога, Реферат, подготовка к учебному диалогу, лекция-диалог</p>

		<p>Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/8540.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>5. Зеленков М.Ю. Конфликтология [Электронный ресурс]: учебник/ Зеленков М.Ю.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2012.— 324 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/10934.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p>	
6.	Эффективные технологии общения	<p>Основная литература:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Афанасьева Е.А. Психология общения. Часть 1 [Электронный ресурс]: учебное пособие по курсу «Психология делового общения»/ Афанасьева Е.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2014.— 106 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/19277.— ЭБС «IPRbooks», по паролю 2. Афанасьева Е.А. Психология общения. Часть 2 [Электронный ресурс]: учебное пособие по курсу «Психология делового общения»/ Афанасьева Е.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2014.— 126 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/19278.— ЭБС «IPRbooks», по паролю <p>Дополнительная литература:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Абдуллаева М.М. Психология общения [Электронный ресурс]: энциклопедический словарь/ Абдуллаева М.М., Абраменкова В.В., Аврамченко С.М.— Электрон. текстовые данные.— М.: Когито-Центр, 2011.— 600 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/15298.— ЭБС «IPRbooks», по паролю 2. Кузнецов И.Н. Деловое общение [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Кузнецов И.Н.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2013.— 528 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/24780.— ЭБС «IPRbooks», по паролю 3. Караяни А.Г. Психология общения и переговоров в экстремальных условиях [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Караяни А.Г., Цветков В.Л.— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012.— 247 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/15453.— ЭБС «IPRbooks», по паролю 4. Петрова Ю.А. Психология делового общения и культура речи [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Петрова Ю.А.— 	Реферат, выполнение заданий по теме, подготовка к деловой игре

		<p>Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2012.— 183 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/8540.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>5. Зеленков М.Ю. Конфликтология [Электронный ресурс]: учебник/ Зеленков М.Ю.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2012.— 324 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/10934.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p>	
7.	Техника подготовки и проведения деловых переговоров	<p>Основная литература:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Афанасьева Е.А. Психология общения. Часть 1 [Электронный ресурс]: учебное пособие по курсу «Психология делового общения»/ Афанасьева Е.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2014.— 106 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/19277.— ЭБС «IPRbooks», по паролю 2. Афанасьева Е.А. Психология общения. Часть 2 [Электронный ресурс]: учебное пособие по курсу «Психология делового общения»/ Афанасьева Е.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2014.— 126 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/19278.— ЭБС «IPRbooks», по паролю <p>Дополнительная литература:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Абдуллаева М.М. Психология общения [Электронный ресурс]: энциклопедический словарь/ Абдуллаева М.М., Абраменкова В.В., Аврамченко С.М.— Электрон. текстовые данные.— М.: Когито-Центр, 2011.— 600 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/15298.— ЭБС «IPRbooks», по паролю 2. Кузнецов И.Н. Деловое общение [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Кузнецов И.Н.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2013.— 528 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/24780.— ЭБС «IPRbooks», по паролю 3. Караяни А.Г. Психология общения и переговоров в экстремальных условиях [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Караяни А.Г., Цветков В.Л.— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012.— 247 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/15453.— ЭБС «IPRbooks», по паролю 4. Петрова Ю.А. Психология делового 	Реферат, беседа, дискуссия, выполнение заданий по теме

		<p>общения и культура речи [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Петрова Ю.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2012.— 183 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/8540.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>5. Зеленков М.Ю. Конфликтология [Электронный ресурс]: учебник/ Зеленков М.Ю.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2012.— 324 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/10934.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p>	
8.	Техника подготовки и выступления перед аудиторией	<p>Основная литература:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Афанасьева Е.А. Психология общения. Часть 1 [Электронный ресурс]: учебное пособие по курсу «Психология делового общения»/ Афанасьева Е.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2014.— 106 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/19277.— ЭБС «IPRbooks», по паролю 2. Афанасьева Е.А. Психология общения. Часть 2 [Электронный ресурс]: учебное пособие по курсу «Психология делового общения»/ Афанасьева Е.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2014.— 126 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/19278.— ЭБС «IPRbooks», по паролю <p>Дополнительная литература:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Абдуллаева М.М. Психология общения [Электронный ресурс]: энциклопедический словарь/ Абдуллаева М.М., Абраменкова В.В., Аврамченко С.М.— Электрон. текстовые данные.— М.: Когито-Центр, 2011.— 600 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/15298.— ЭБС «IPRbooks», по паролю 2. Кузнецов И.Н. Деловое общение [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Кузнецов И.Н.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2013.— 528 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/24780.— ЭБС «IPRbooks», по паролю 3. Караяни А.Г. Психология общения и переговоров в экстремальных условиях [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Караяни А.Г., Цветков В.Л.— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012.— 247 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/15453.— ЭБС 	Реферат, выполнение заданий по теме

		<p>«IPRbooks», по паролю</p> <p>4. Петрова Ю.А. Психология делового общения и культура речи [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Петрова Ю.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2012.— 183 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/8540.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>5. Зеленков М.Ю. Конфликтология [Электронный ресурс]: учебник/ Зеленков М.Ю.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2012.— 324 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/10934.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p>	
9.	<p>Деловой этикет как профессиональная сторона морали. Этикет речи и внешности.</p>	<p>Основная литература:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Афанасьева Е.А. Психология общения. Часть 1 [Электронный ресурс]: учебное пособие по курсу «Психология делового общения»/ Афанасьева Е.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2014.— 106 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/19277.— ЭБС «IPRbooks», по паролю 2. Афанасьева Е.А. Психология общения. Часть 2 [Электронный ресурс]: учебное пособие по курсу «Психология делового общения»/ Афанасьева Е.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2014.— 126 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/19278.— ЭБС «IPRbooks», по паролю <p>Дополнительная литература:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Абдуллаева М.М. Психология общения [Электронный ресурс]: энциклопедический словарь/ Абдуллаева М.М., Абраменкова В.В., Аврамченко С.М.— Электрон. текстовые данные.— М.: Когито-Центр, 2011.— 600 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/15298.— ЭБС «IPRbooks», по паролю 2. Кузнецов И.Н. Деловое общение [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Кузнецов И.Н.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2013.— 528 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/24780.— ЭБС «IPRbooks», по паролю 3. Караяни А.Г. Психология общения и переговоров в экстремальных условиях 	<p>Реферат, выполнение заданий по теме, подготовка к работе в малых группах</p>

		<p>[Электронный ресурс]: учебное пособие/ Караяни А.Г., Цветков В.Л.— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012.— 247 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/15453.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>4. Петрова Ю.А. Психология делового общения и культура речи [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Петрова Ю.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2012.— 183 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/8540.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p>5. Зеленков М.Ю. Конфликтология [Электронный ресурс]: учебник/ Зеленков М.Ю.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2012.— 324 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/10934.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p>	
--	--	---	--

6.4.1. Перечень информационных технологий, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости):

ЭБС «IPRbooks» [URL:http://www.iprbookshop.ru/11020](http://www.iprbookshop.ru/11020) или локальная сеть Института
Компьютерная презентация лекций (PowerPoint)
Рабочее место в Институте, оборудованное компьютером с выходом в сеть Интернет
Локальная сеть Волгоградского гуманитарного института (учебно-методическая документация)

Поисковые системы: <http://www.yandex.ru/>; <https://www.google.ru/>; <https://mail.ru/>

6.4.2. Методические указания обучающемуся для осуществления самостоятельной работы

Самостоятельная работа планируется, с учетом расписания занятий и тематического плана по дисциплине. Проводя самостоятельную работу, обучающиеся опираются на методические советы и рекомендации преподавателя. Одним из основных методов овладения знаниями является *самостоятельная работа студентов*, объем которой определяется учебно-методическим комплексом в часах для каждой категории студентов по данному направлению.

Внедрение этой формы обучения, думается, будет способствовать повышению качества образования. Во-первых, за счет того, что каждый студент при личной встрече с преподавателем сможет решить именно те, проблемы, которые возникают у него при изучении материала и реализации изученного на практике. Тогда, как в группе решаются проблемы не доступные пониманию большинству студентов. Во-вторых, повысится уровень самостоятельности студента. Если при проведении группового занятия студент может не принимать активного участия в обсуждении и решении проблемы, или просто соглашаться с решениями, предложенными другими, то, работая самостоятельно, он вынужден будет решать проблему самостоятельно, что в конечном итоге подготовит его к будущей практической деятельности. Студент также сможет самостоятельно планировать время, затрачиваемое им на постановку проблемы, ее решения, и составления отчета для преподавателя, что опять же будет способствовать повышению уровня образования данного студента.

Для повышения эффективности самостоятельной работы студентов рекомендуется следующий порядок ее организации. Сначала изучаются теоретические вопросы по

соответствующей теме с проработкой основной и дополнительной литературы. Особое внимание следует обратить на понимание основных понятий и определений, что необходимо для правильного понимания и решения задач. Затем нужно самостоятельно разобрать и решить рассмотренные в тексте примеры, выясняя в деталях практическое значение выученного теоретического материала. После чего еще раз внимательно прочитать все вопросы теории, попутно решая соответствующие упражнения, приведенные в учебниках и сборниках задач.

Помощь в самостоятельной подготовке студенту окажут материалы учебно-методического комплекса. Они содержат перечень вопросов, которые необходимо изучить самостоятельно. К каждой теме прилагается список основной и дополнительной литературы, изучение которой будет способствовать наиболее полной подготовке к занятию. Студенту необходимо знать, что для подготовки достаточно использовать один из приведенных источников основной литературы. Для расширения познаний необходимо обращаться к дополнительной литературе. Надо обратить внимание на то, что к каждой теме приведены основные понятия и краткое содержание материала, необходимого для изучения.

Выполнение студентами самостоятельной работы контролируется в зависимости от задания в форме проверки: составления аналитического обзора современных психотропных средств, подготовки реферата, заполнения теста, решения ситуационных задач, зачета. Все эти задания, темы рефератов и тесты для контроля знаний студентов можно найти в материалах учебно-методического комплекса в разделе: Фонд оценочных средств.

Одной из форм контроля самостоятельной работы является тест. При подготовке к **тесту** обучающийся должен внимательно изучить материал, предложенный преподавателем и учебно-методическим комплексом (основные термины, вопросы для обсуждения, основную и дополнительную литературу); рассмотреть практические задачи, предложенные к данной теме; еще раз вернуться к теоретическим вопросам для закрепления материала.

На ознакомление с вопросами и формулирование ответа студенту отводится 40 минут.

Знания оцениваются по четырехбалльной системе: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

При оценивании знаний и умений студентов по дисциплине преподаватель руководствуется, прежде всего, следующими критериями:

- правильность ответов на вопросы (верное, четкое, достаточно глубокое изложение);
- полнота и лаконичность ответа;
- грамотное комментирование и приведение примеров.

Студенты, давшие в результате 80 % и более правильных ответов получают оценку «отлично». Студенты, давшие в результате опроса правильные ответы на 60 % и более процентов получают оценку «хорошо». Студенты, давшие в результате опроса правильные ответы на 50 % и более процентов получают оценку «удовлетворительно». Студенты, давшие в результате опроса правильные ответы на менее 50 % вопросов получают оценку «неудовлетворительно».

Форма контроля – *реферат, доклад, аналитический обзор*. Знания оцениваются по четырехбалльной системе: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

При оценивании знаний и умений студентов учитываются следующие критерии:

- развитие навыков самостоятельного научного поиска необходимой литературы;
- развитие навыков самостоятельной работы с учебной и научной литературой при решении поставленных задач;
- развитие навыков научного анализа материала и его изложения;
- выработка умения самостоятельного выделения из всей найденной информации основных аспектов раскрывающих суть темы реферата и анализа их;
- развитие умения излагать изучаемый материал в краткой по объему и емкой по содержанию форме;

- закрепление знаний по выбранной теме при работе с дополнительными источниками.

Контрольные работы. Знания оцениваются по четырехбалльной системе: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

При оценивании знаний и умений студентов по дисциплине преподаватель руководствуется, прежде всего, следующими критериями:

- развитие навыков самостоятельного научного поиска необходимой литературы;
- развитие навыков самостоятельной работы с учебной и научной литературой при решении поставленных задач;
- развитие навыков научного анализа материала и его изложения;
- выработка умения самостоятельного выделения из всей найденной информации основных аспектов раскрывающих суть темы реферата и анализа их;
- развитие умения излагать изучаемый материал в краткой по объему и емкой по содержанию форме;
- закрепление знаний по выбранной теме при работе с дополнительными источниками.

Оценка знаний, умений и навыков (компетенций) при интерактивных формах занятий. Знания оцениваются по четырехбалльной системе: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

При оценивании знаний и умений студентов учитываются следующие критерии:

- развитие навыков самостоятельного научного поиска необходимой литературы;
- развитие навыков самостоятельной работы с учебной и научной литературой при решении поставленных задач;
- развитие навыков научного анализа материала и его изложения;
- выработка умения самостоятельного выделения из всей найденной информации основных аспектов раскрывающих суть темы реферата и анализа их;
- развитие умения излагать изучаемый материал в краткой по объему и емкой по содержанию форме;
- закрепление знаний по выбранной теме при работе с дополнительными источниками;
- умение оперировать психологическими понятиями и категориями;
- умение психологически грамотно анализировать факты и возникающие в связи с ними кризисные отношения.

Критерии оценки и шкала оценивания знаний, умений, навыков:

5 БАЛЛОВ (отлично):

- систематизированные, полные знания по всем вопросам;
- свободное владение терминологией психологии общения, стилистически грамотное, логически правильное изложение ответов на вопросы;
- четкое представление о сущности, характере и взаимосвязях психологических понятий и психически значимых явлений психологии общения;
- умение обосновать излагаемый материал практическими примерами;
- умение использовать научные достижения психологических и других связанных с ними дисциплин;
- ориентирование в специальной литературе.
- знание основных проблем психологии общения.

4 БАЛЛА (хорошо):

- в основном полные знания по всем вопросам;
- владение терминологией психологии общения, стилистически грамотное, логически правильное изложение ответов на вопросы;
- четкое представление о сущности и взаимосвязях психологически значимых явлений в психологии общения;
- умение обосновать излагаемый материал практическими примерами;

3 БАЛЛА (удовлетворительно):

- фрагментарные знания при ответе;
- владение терминологией психологии общения;
- не полное представление о сущности и взаимосвязях психологически значимых явлений и процессов в психологии общения;
- умение обосновать излагаемый материал практическими примерами.

2 БАЛЛА (неудовлетворительно):

- отсутствие знаний и компетенций;
- отсутствие представления о сущности, характере и взаимосвязях психологически значимых явлений в психологии общения;
- неумение владеть терминологией психологии общения.

6.5. Образовательные технологии

№ п/п	Тема занятия	Вид учебного занятия	Форма/методы активного, интерактивного, сетевого обучения	Количество часов
1.	Вербальные и невербальные средства общения и их демонстрационные модели	семинар	Тренинговое занятие	2
2.	Эффективные технологии общения	семинар	Деловая игра	2
Итого:				4

7. Перечень основной и дополнительной литературы

Основная литература:

1. Афанасьева Е.А. Психология общения. Часть 1 [Электронный ресурс]: учебное пособие по курсу «Психология делового общения»/ Афанасьева Е.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2014.— 106 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/19277>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
2. Афанасьева Е.А. Психология общения. Часть 2 [Электронный ресурс]: учебное пособие по курсу «Психология делового общения»/ Афанасьева Е.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2014.— 126 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/19278>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

Дополнительная литература:

1. **Абдуллаева М.М. Психология общения [Электронный ресурс]:** энциклопедический словарь/ Абдуллаева М.М., Абраменкова В.В., Аврамченко С.М.— Электрон. текстовые данные.— М.: Когито-Центр, 2011.— 600 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/15298>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
2. Кузнецов И.Н. Деловое общение [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Кузнецов И.Н.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2013.— 528 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/24780>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
3. **Караяни А.Г. Психология общения и переговоров в экстремальных условиях [Электронный ресурс]:** учебное пособие/ Караяни А.Г., Цветков В.Л.— Электрон.

текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012.— 247 с.— Режим доступа:
<http://www.iprbookshop.ru/15453>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

4. **Петрова Ю.А. Психология делового общения и культура речи [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Петрова Ю.А.**— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2012.— 183 с.— Режим доступа:
<http://www.iprbookshop.ru/8540>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
5. **Зеленков М.Ю. Конфликтология [Электронный ресурс]: учебник/ Зеленков М.Ю.**— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2012.— 324 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/10934>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

8. Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет»

URL: <http://www.vggi.ru/> сайт ВгГИ

URL: <http://www.ur-library.info/> (Российская электронная библиотека)

URL: <http://www.ict.edu.ru/> Федеральный образовательный портал «Информационно-телекоммуникационные технологии в образовании»

URL: <http://www.edu.ru/> Федеральный портал «Российское образование»

URL: http://window.edu.ru/library?p_rubr=2.1 Федеральный образовательный портал «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» / библиотека

URL: <http://www.who.int/ru> Официальный сайт Всемирной организации здравоохранения

URL: <http://rost.ru/projects/health/p02/p23/a23.shtml>. Приоритетный национальный проект здоровье

URL: <http://www.openet.edu.ru/> Федеральный образовательный портал «Российский портал открытого образования»

9. Перечень информационных технологий, включая перечень программного обеспечения и информационно-справочные системы

ЭБС «IPRbooks» URL: <http://www.iprbookshop.ru/11020> или локальная сеть Института
Компьютерная презентация лекций (PowerPoint)

Рабочее место, оборудованное компьютером с выходом в сеть Интернет

Локальная сеть Волгоградского гуманитарного института (учебно-методическая документация)

Поисковые системы: <http://www.yandex.ru/>; <https://www.google.ru/>; <https://mail.ru/>

10. Материально-техническое обеспечение дисциплины

№ п/п	Наименование	Наименование помещения или оборудования
1.	Специализированные аудитории:	Кабинет психологии, компьютерный класс
2.	Специализированная мебель и оргсредства	Мягкая мебель для снятия эмоциональной нагрузки
3.	Специальное оборудование:	Проектор, DVD
4.	Технические средства обучения:	Интерактивная доска, ноутбуки, компьютеры
5.	Иное	коллекция музыки

11. Методические указания для обучающихся

Изучения дисциплины «Психология общения» обусловлено большой теоретической, так и практической значимостью для практического психолога.

В качестве рекомендаций по планированию и организации времени, необходимого на изучение дисциплины, предложено следующее: 1) ввиду сложности новой информации рекомендуется посещать все лекционные и семинарские занятия. Желательно после занятий в тот же день уделить время на прочтение записанного конспекта лекции; 2) подготовка к семинарским занятиям должна осуществляться регулярно и систематически, т.к. подготовка к зачету и формирование компетенций начинается с первого семинарского занятия; 3) ввиду специфичности и большого объема информации по классам лекарственных средств желательно составлять сводные таблицы перед каждым семинарским занятием; 4) пропущенный лекционный материал необходимо восстановить; 5) пропущенные семинарские занятия необходимо отрабатывать. Регулярное посещение лекций и семинарских занятий не только способствует успешному овладению профессиональными знаниями, но и помогает наилучшим образом организовать время, т.к. все виды занятий распределены в семестре планомерно, с учетом необходимых временных затрат.

В результате изучения дисциплины обучающийся должен обладать теоретическими положениями психологии общения; освоить эффективных приемов осуществления вербальной и невербальной коммуникации; определять важнейшие психологические характеристики партнера и составлять его объективный психологический портрет; формировании знаний о выборе оптимальной коммуникативной стратегии в деловых переговорах; развитии умений применять в деловых ситуациях основные этические принципы общения.

Изучение дисциплины заключается *в посещении лекций, практических занятий и самостоятельной работы студента.*

Студенты посещают **лекции**, ведут конспекты, дорабатывают их, изучая основную и дополнительную литературу. Целью лекционного материала является формирование у студентов теоретических знаний. Задачами занятий в форме лекций является: усвоение теоретических основ и практического материала; выработка умений применения в практической деятельности полученных знаний в этой сфере.

Помимо изучения теоретического и практического материала студент должен уметь грамотно применить его на практике.

На практических занятиях студенты участвуют в обсуждении всех запланированных вопросов, решают практические задачи и тесты. Студенты также выполняют различные задания, направленные на глубокое овладение знаниями учебной дисциплины.

Цель проведения практических занятий является закрепление теоретического и практического материала, полученного студентом на лекционных занятиях.

На практических занятиях активно используются интерактивные формы проведения занятий. Деловая игра – большая эффективность учебных деловых игр по сравнению с более традиционными формами обучения (например, лекцией) достигается не только за счет более полного воссоздания реальных условий профессиональной деятельности, но и за счет более полного личностного включения обучающихся в игровую ситуацию, интенсификации межличностного общения, наличия ярких эмоциональных переживаний успеха или неудачи. В отличие от дискуссионных и тренинговых методов здесь возникает возможность направленного вооружения обучаемого эффективными средствами для решения задач, задаваемых в игровой форме, и воспроизводящих весь контекст значимых элементов профессиональной деятельности.

Ролевая игра – это разыгрывание участниками группы сценки с заранее распределенными ролями в интересах овладения определенной поведенческой или эмоциональной стороной жизненных ситуаций. Ролевая игра проводится в небольших группах (3-5 участников). Участники получают задание на карточках (на доске, листах бумаги и т.д.), распределяют роли, обыгрывают ситуацию и представляют (показывают) всей

группе. Преимущество этого метода в том, что каждый из участников может представить себя в предложенной ситуации, ощутить те или иные состояния более реально, почувствовать последствия тех или иных действий и принять решение.

Данная форма работы применяется для моделирования поведения и эмоциональных реакций людей в тех или иных ситуациях путем конструирования игровой ситуации, в которой такое поведение предопределено заданными условиями.

Дискуссия – это публичное выступление или свободный вербальный обмен знаниями, суждениями, идеями или мнениями по поводу какого-либо спорного вопроса, проблемы. Ее существенными чертами являются сочетание взаимодополняющего диалога и обсуждения-спора, столкновение различных точек зрения, позиций. Дискуссию рассматривают как метод интерактивного обучения и как особую технологию. В качестве метода дискуссия используется в других формах обучения: семинарских занятиях, тренингах, деловых играх, кейс-технологии. А также дискуссия включает в себя «мозговой штурм», анализ ситуаций и т.д.

По сравнению с лекционно-семинарской формой обучения дискуссия имеет ряд преимуществ:

1. дискуссия обеспечивает активное, глубокое, личностное усвоение знаний. Хотя лекция является более экономичным способом передачи знаний, дискуссия может иметь гораздо более долгосрочный эффект, особенно в случаях, когда обсуждаемый материал идет вразрез с установками некоторых членов группы либо включает неприятные или спорные вопросы. Активное, заинтересованное, эмоциональное обсуждение ведет к осмысленному усвоению новых знаний. Может заставить обучающегося задуматься, изменить или пересмотреть свои установки.

2. во время дискуссии осуществляется активное взаимодействие обучающихся. Активное участие в дискуссии раскрепощает обучающихся, развивает коммуникативные навыки, формирует уверенность в себе. Как правило, дискуссия подразумевает высокий уровень вовлеченности группы. Но почти всегда имеются участники, которые проявляют пассивность, не желая присоединиться к обсуждению. Однако если группа, тема и вопросы тщательно подобраны, то отдельным участникам становится очень трудно уклониться и не внести свой вклад в дискуссию.

3. обратная связь с обучающимися. Дискуссия обеспечивает видение того. Насколько хорошо группа понимает обсуждаемые вопросы.

Для повышения эффективности подготовки студентов *к практическому занятию* рекомендуется следующий порядок ее организации. Сначала изучаются теоретические вопросы по соответствующей теме с проработкой, как конспектов лекций, так и учебников. Особое внимание следует обратить на понимание основных понятий и определений, что необходимо для правильного понимания и решения задач.

Помощь в этом вопросе студенту окажут материалы *учебно-методического комплекса*. *Во-первых*, они содержат перечень вопросов, которые рассматривались на лекционном занятии. Если обучающийся по каким-либо причинам не посетил его, к каждой теме дана литература, которая поможет восполнить пробелы. *Во-вторых*, материалы учебно-методического комплекса содержат перечень вопросов, которые будут рассматриваться на практическом занятии. К каждой теме прилагается список основной и дополнительной литературы, изучение которой будет способствовать наиболее полной подготовке к занятию. Обучающемуся необходимо знать, что для подготовки достаточно использовать один из приведенных источников основной литературы. Для расширения познаний необходимо обращаться к дополнительной литературе. Использование дополнительной литературы становится обязательным, если на это прямо указал преподаватель. *В-третьих*, материалы учебно-методического комплекса содержат методические указания для обучающегося. В первую очередь надо обратить внимание на то, что к каждой теме приведены основные понятия и краткое содержание материала, необходимого для изучения. *В-четвертых*, материалы учебно-методического комплекса содержат задачи и ситуации для обсуждения. В

целях более глубокого изучения дисциплины, формирования навыков и умений письменного изложения проблемы, студентам предлагается решать задачи письменно.

С целью проверки глубины усвоения пройденного материала, а также в рамках подготовки к промежуточной аттестации (зачету), обучающиеся выполняют тесты.

При подготовке *к тесту* обучающийся должен внимательно изучить материал, предложенный преподавателем и учебно-методическим комплексом (основные термины, вопросы для обсуждения, основную и дополнительную литературу); рассмотреть практические задачи, предложенные к данной теме; еще раз вернуться к теоретическим вопросам для закрепления материала.

На ознакомление с вопросами и формулирование ответа студенту отводится 40 минут. Студент должен выбрать из предложенных вариантов правильный ответ и подчеркнуть его.

Знания оцениваются по четырехбалльной системе: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

При оценивании знаний и умений студентов по дисциплине преподаватель руководствуется, прежде всего, следующими критериями:

- умение оперировать психологическими понятиями и категориями;
- умение психологически грамотно анализировать психические факты и возникающие в связи с ними отношения;
- умение самостоятельно толковать и правильно психические нормы;
- развитие навыков самостоятельной работы с психологической учебной и научной литературой при решении поставленных задач.

Студенты, давшие в результате 80 % и более правильных ответов получают оценку «отлично». Студенты, давшие в результате опроса правильные ответы на 60 % и более процентов получают оценку «хорошо». Студенты, давшие в результате опроса правильные ответы на 50 % и более процентов получают оценку «удовлетворительно». Студенты, давшие в результате опроса правильные ответы на менее 50 % вопросов получают оценку «неудовлетворительно».

Форма контроля – *реферат, доклад*. Знания оцениваются по четырехбалльной системе: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

При оценивании знаний и умений студентов учитываются следующие критерии:

- развитие навыков самостоятельного научного поиска необходимой литературы;
- развитие навыков научного анализа материала и его изложения;
- выработка умения самостоятельного выделения из всей найденной информации основных аспектов раскрывающих суть темы реферата и анализа их;
- развитие умения излагать изучаемый материал в краткой по объему и емкой по содержанию форме;
- закрепление знаний по выбранной теме при работе с дополнительными источниками.

Форма контроля – *реферат, доклад, аналитический обзор*. Знания оцениваются по четырехбалльной системе: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

При оценивании знаний и умений студентов учитываются следующие критерии:

- развитие навыков самостоятельного научного поиска необходимой литературы;
- развитие навыков самостоятельной работы с учебной и научной литературой при решении поставленных задач;
- развитие навыков научного анализа материала и его изложения;
- выработка умения самостоятельного выделения из всей найденной информации основных аспектов раскрывающих суть темы реферата и анализа их;
- развитие умения излагать изучаемый материал в краткой по объему и емкой по содержанию форме;
- закрепление знаний по выбранной теме при работе с дополнительными источниками.

Контрольные работы. Знания оцениваются по четырехбалльной системе: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

При оценивании знаний и умений студентов по дисциплине преподаватель руководствуется, прежде всего, следующими критериями:

- развитие навыков самостоятельного научного поиска необходимой литературы;
- развитие навыков самостоятельной работы с учебной и научной литературой при решении поставленных задач;
- развитие навыков научного анализа материала и его изложения;
- выработка умения самостоятельного выделения из всей найденной информации основных аспектов раскрывающих суть темы реферата и анализа их;
- развитие умения излагать изучаемый материал в краткой по объему и емкой по содержанию форме;
- закрепление знаний по выбранной теме при работе с дополнительными источниками.

Оценка знаний, умений и навыков (компетенций) при интерактивных формах занятий. Знания оцениваются по четырехбалльной системе: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

При оценивании знаний и умений студентов учитываются следующие критерии:

- развитие навыков самостоятельного научного поиска необходимой литературы;
- развитие навыков самостоятельной работы с учебной и научной литературой при решении поставленных задач;
- развитие навыков научного анализа материала и его изложения;
- выработка умения самостоятельного выделения из всей найденной информации основных аспектов раскрывающих суть темы реферата и анализа их;
- развитие умения излагать изучаемый материал в краткой по объему и емкой по содержанию форме;
- закрепление знаний по выбранной теме при работе с дополнительными источниками;
- умение оперировать психологическими понятиями и категориями;
- умение психологически грамотно анализировать факты и возникающие в связи с ними кризисные отношения.

Критерии оценки и шкала оценивания знаний, умений, навыков:

5 БАЛЛОВ (отлично):

- систематизированные, полные знания по всем вопросам;
- свободное владение терминологией психологии общения, стилистически грамотное, логически правильное изложение ответов на вопросы;
- четкое представление о сущности, характере и взаимосвязях психологических понятий и психически значимых явлений психологии общения;
- умение обосновать излагаемый материал практическими примерами;
- умение использовать научные достижения психологических и других связанных с ними дисциплин;
- ориентирование в специальной литературе.
- знание основных проблем психологии общения.

4 БАЛЛА (хорошо):

- в основном полные знания по всем вопросам;
- владение терминологией психологии общения, стилистически грамотное, логически правильное изложение ответов на вопросы;
- четкое представление о сущности и взаимосвязях психологически значимых явлений в психологии общения;
- умение обосновать излагаемый материал практическими примерами;

3 БАЛЛА (удовлетворительно):

- фрагментарные знания при ответе;

- владение терминологией психологии общения;
- не полное представление о сущности и взаимосвязях психологически значимых явлений и процессов в психологии общения;
- умение обосновать излагаемый материал практическими примерами.

2 БАЛЛА (неудовлетворительно):

- отсутствие знаний и компетенций;
- отсутствие представления о сущности, характере и взаимосвязях психологически значимых явлений в психологии общения;
- неумение владеть терминологией психологии общения.

Завершающей формой контроля изучения курса «Психология общения» является *зачет*. Вопросы к зачету содержатся в учебно-методическом комплексе дисциплины. При подготовке к зачету студент должен руководствоваться следующими положениями:

- определить к какой из изученных тем относится вопрос;
- при помощи учебно-методического комплекса определить объем содержания данного вопроса;
- изучить основные положения данного вопроса, используя конспекты лекций, основную и дополнительную литературу, указанную в материалах учебно-методического комплекса.

Зачет. При оценивании знаний, умений и навыков студентов учитывается:

- умение оперировать понятиями и категориями психологии общения;
- умение психологически грамотно анализировать факты психологии общения;
- умение давать квалифицированные психологические консультации, связанные с психологией общения;

В результате использования форм обучения, рассмотренных выше, студенты должны получить комплексные знания о способах межличностного общения в профессиональной и личной коммуникации; усвоить этических норм и принципов общения; приобрести навыки успешного построения деловых отношений; сформировать психологические и нравственные качества, выступающие необходимыми условиями эффективной профессиональной деятельности и поведения, таких как конкурентоспособность, коммуникабельность, представительность, презентабельность. Студенты должны комплексно подходить к решению поставленных проблем и быть самостоятельными в принятии решений.

**Негосударственное образовательное частное учреждение
высшего образования
«ВОЛГОГРАДСКИЙ ГУМАНИТАРНЫЙ ИНСТИТУТ»**

Рассмотрено и утверждено
на заседании кафедры

Оценочные материалы
«ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»

1.1. Описание индикаторов достижения компетенций (показателей оценивания) и критериев оценивания компетенций, а также шкал оценивания.

№ раздела	Наименование и код компетенции (Результаты освоения программы бакалавриата)	Этапы формирования компетенции (разделы, темы дисциплины, изучение которых формирует компетенцию)*	Индикатор достижения компетенций Составляющие результатов освоения Показатели оценивания (знания, умения, навыки)
1	УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	Исторический аспект развития психологии общения. Объект, предмет, цель и задачи дисциплины. Восприятие и понимание в процессе общения Вербальные и невербальные средства общения и их демонстрационные модели Составляющие механизма убеждения Использование сознательных и подсознательных сторон психики в процессе убеждающего воздействия Эффективные технологии общения Техника подготовки и проведения деловых переговоров Техника подготовки и выступления перед аудиторией Деловой этикет как профессиональная сторона морали. Этикет речи и внешности	Знать: закономерности и особенности социально-исторического развития различных культур в этическом и философском контексте. Уметь: понимать и воспринимать разнообразие общества в социальноисторическом, этическом и философском контекстах. Владеть: простейшими методами адекватного восприятия межкультурного разнообразия общества в социальном и историческом, этическом и философском контекстах; - навыками общения в мире культурного многообразия с использованием этических норм поведения.
2	ОПК – 6. Способен оценивать и удовлетворять потребности и запросы целевой аудитории для стимулирования интереса к психологическим знаниям, практике и услугам.	Восприятие и понимание в процессе общения Вербальные и невербальные средства общения и их демонстрационные модели Составляющие механизма убеждения Использование сознательных и подсознательных сторон психики в процессе убеждающего воздействия Эффективные технологии общения Техника подготовки и проведения деловых переговоров Техника подготовки и выступления перед аудиторией Деловой этикет как профессиональная сторона морали. Этикет речи и внешности	Знать: стандартные программы развития и совершенствования личности, направленные на предупреждение отклонений в социальном и личностном статусе и развитии в современном обществе, профессиональных рисков в различных видах деятельности, стимулирования интереса к психологическим знаниям; Уметь: оценивать и применять содержание стандартных программ предупреждения отклонений и развития личности, снижения профессиональных рисков; Владеть: владеть полученными знаниями и навыками в процессе личностного и социального развития для предупреждения профессиональных рисков,

			стимулирования интереса к психологическим знаниям.
3	ОПК – 7. Способен поддерживать уровень профессиональной компетенции, в том числе за счет понимания и готовности работать под супервизией.	Восприятие и понимание в процессе общения Вербальные и невербальные средства общения и их демонстрационные модели Составляющие механизма убеждения Использование сознательных и подсознательных сторон психики в процессе убеждающего воздействия Эффективные технологии общения Техника подготовки и проведения деловых переговоров Техника подготовки и выступления перед аудиторией Деловой этикет как профессиональная сторона морали. Этикет речи и внешности	Знать: психологические феномены, категории, методы изучения и описания закономерностей функционирования и развития психики с позиций существующих в отечественной и зарубежной науке подходов; психологические технологии, позволяющие решать типовые задачи в различных областях практики; особенности проведения стандартного прикладного исследования в определенной области психологии; Уметь: анализировать психологические теории возникновения и развития психики в процессе эволюции; прогнозировать изменения и динамику уровня развития и функционирования различных составляющих психики в норме и при психических отклонениях; проводить стандартное прикладное исследование в определенной области психологии; Владеть: владение основными приемами диагностики, профилактики, экспертизы, коррекции психологических свойств и состояний, характеристик психических процессов, различных видов деятельности индивидов и групп; критериями выбора психодиагностических и психокоррекционных методик и навыками их применения в процессе проведения стандартного прикладного исследования .
4	ПК-6 Организация работы по созданию системы	Исторический аспект развития психологии общения. Объект, предмет, цель и задачи дисциплины. Восприятие и понимание в процессе общения	Знать: Задачи, решаемые конкретными органами и организациями социальной сферы Социальная психология,

	<p>психологическое просвещение населения, работников органов и организаций социальной сферы</p>	<p>Вербальные и невербальные средства общения и их демонстрационные модели Составляющие механизма убеждения Использование сознательных и подсознательных сторон психики в процессе убеждающего воздействия Эффективные технологии общения Техника подготовки и проведения деловых переговоров Техника подготовки и выступления перед аудиторией Деловой этикет как профессиональная сторона морали. Этикет речи и внешности</p>	<p>психология малых групп Национальные и региональные особенности быта и семейного воспитания (народные традиции, этнокультурные и конфессиональные особенности воспитания) Психология семьи, консультирования семьи, кризисов семьи Проблемы социализации, социальной адаптации и дезадаптации, характеристики социальной среды Современные направления молодежных движений Основы безопасности жизнедеятельности человека и окружающей среды Психология кризисных состояний, рискология Психология экстремальных ситуаций, психология горя, потери, утраты Документоведение Уметь: Анализировать обращения и запросы населения, органов и организаций социальной сферы для корректировки программ психологического просвещения Разрабатывать и согласовывать регламенты с органами и организациями социальной сферы Использовать результаты мониторинга психологической безопасности и комфортности среды при разработке плана психологического просвещения и проведения информационных консультаций Подбирать и разрабатывать инструментарий для оценки результативности работы по психологическому просвещению и возможностям оказания психологических услуг Использовать разные формы и методы психологического просвещения, в том числе активные методы (игры,</p>
--	---	--	--

			<p>упражнения, тренинги) Грамотно, доступно любым слоям населения излагать информацию о психологических услугах Создавать наглядные материалы для психологического просвещения Преодолевать коммуникативные, образовательные, этнические, профессиональные и другие барьеры в проведении психологического просвещения Оценивать результативность психологического просвещения, не нарушая этических норм и прав человека Владеть современными технологиями работы с информацией, сетевыми ресурсами, информационными системами и программами Вести документацию и служебную переписку Владеть: Разработка плана психологического просвещения населения, работников органов и организаций социальной сферы Доведение до сведения государственных и муниципальных органов, организаций социальной сферы информации о перечне психологических услуг и возможности их получения Разработка рекомендаций для работников органов и организаций социальной сферы по психологическому просвещению с учетом конкретных задач, решаемых ими Организация волонтерских проектов и программ, ориентированных на повышение мотивации в получении психологической помощи Подготовка для СМИ информации о психологических услугах в социальной сфере (ролики, передачи на теле- и</p>
--	--	--	---

			<p>радиоканалах и т.д.) Проведение групповых и индивидуальных информационных консультаций о возможности получения психологических услуг Привлечение к психологическому просвещению граждан, успешно завершивших программы психологической помощи Обобщение и оценка результатов работы по психологическому просвещению в целях формирования рекомендаций для ее совершенствования Учет проведенных работ</p>
5	ПК-7. Психологическое консультирование субъектов образовательного процесса	<p>Исторический аспект развития психологии общения. Объект, предмет, цель и задачи дисциплины. Восприятие и понимание в процессе общения Вербальные и невербальные средства общения и их демонстрационные модели Составляющие механизма убеждения Использование сознательных и подсознательных сторон психики в процессе убеждающего воздействия Эффективные технологии общения Техника подготовки и проведения деловых переговоров Техника подготовки и выступления перед аудиторией Деловой этикет как профессиональная сторона морали. Этикет речи и внешности</p>	<p>Знать: Современные теории и методы консультирования. Приемы организации совместной и индивидуальной деятельности обучающихся в соответствии с возрастными нормами их развития. Этические нормы организации и проведения консультативной работы. Содержание работы межведомственных организаций (ресурсных центров) для информирования субъектов образовательного процесса о способах получения отраслевой психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи. Международные нормы и договоры в области прав ребенка и образования детей. Трудовое законодательство Российской Федерации, законодательство Российской Федерации в сфере образования и прав ребенка. Нормативные правовые акты, касающиеся организации и осуществления профессиональной деятельности. Федеральные государственные образовательные стандарты общего образования.</p>

			<p>Уметь:</p> <p>Владеть приемами работы с педагогами, преподавателями с целью организации эффективных взаимодействий, обучающихся и их общения в образовательных организациях и семье.</p> <p>Разрабатывать совместно с педагогами и преподавателями индивидуальный образовательный маршрут с учетом особенностей и образовательных потребностей обучающегося.</p> <p>Владеть способами оценки эффективности и совершенствования консультативной деятельности.</p> <p>Проводить индивидуальные и групповые консультации обучающихся по вопросам обучения, развития, проблемам осознанного и ответственного выбора дальнейшей профессиональной карьеры, самовоспитания, взаимоотношений со взрослыми и сверстниками.</p> <p>Владеть:</p> <p>Консультирование обучающихся по проблемам самопознания, профессионального самоопределения, личностным проблемам, вопросам взаимоотношений в коллективе и другим вопросам.</p> <p>Консультирование администрации, педагогов, преподавателей и других работников образовательных организаций по проблемам взаимоотношений в трудовом коллективе и другим профессиональным вопросам.</p> <p>Консультирование педагогов и преподавателей по вопросам разработки и реализации индивидуальных программ для построения индивидуального образовательного маршрута с учетом особенностей и</p>
--	--	--	---

		<p>образовательных потребностей конкретного обучающегося.</p> <p>Консультирование родителей (законных представителей) по проблемам взаимоотношений с обучающимися, их развития, профессионального самоопределения и другим вопросам.</p> <p>Консультирование администрации образовательной организации, педагогов, преподавателей, родителей (законных представителей) по психологическим проблемам обучения, воспитания и развития обучающихся.</p> <p>Ведение профессиональной документации (планы работ, протоколы, журналы, психологические заключения и отчеты)</p>
--	--	--

К разделам № 1-13 (устный ответ, активные и интерактивные формы, зачет)

Шкала оценивания	Критерии оценивания
отлично	<p>Выставляется студенту, если он проявил следующие знания, умения, навыки.</p> <p>Способен свободно выражать свои мысли о существующих психологических теориях, концепциях в устной и письменной форме, владеет соответствующей лексикой; предпринимает действия и вырабатывает решения, согласованные с усвоенными новыми достижениями естественных, общественных, гуманитарных наук и культурологии.</p> <p>Дает определения, анализирует различные точки зрения, концептуальные основы данной проблемы, приводит примеры, выражает личное отношение.</p> <p>Выделяет, описывает и опознает причинно-следственные связи явлений и процессов в природе и обществе в соответствии с определенными психологическими теориями и концепциями.</p> <p>Владеет научной терминологией и соотносит содержание концепций с последними достижениями в области естественных и общественных наук.</p> <p>Осознает значимость знаний достижений естественных, общественных, гуманитарных наук и культурологии для понимания современных концепций картины мира; адекватно оценивает и активно формирует свое мировоззрение.</p> <p>Обобщает результаты собственной научной деятельности в соответствии с теоретическими положениями ведущих научных психологических школ.</p> <p>Речь связная и грамотная.</p> <p>Может применять свои общепрофессиональные знания в процессе</p>

хорошо	<p>проведения психологических исследований.</p> <p>Выставляется студенту, если он проявил следующие знания, умения, навыки.</p> <p>В основном полные знания по всем вопросам тем, формирующим компетенцию.</p> <p>Владение психологической терминологией, стилистически грамотное, логически правильное изложение ответов на вопросы.</p> <p>Четкое представление о сущности и взаимосвязях психически значимых явлений.</p> <p>Умение обосновать излагаемый материал практическими примерами.</p> <p>Умение анализировать современные концепции и теории.</p> <p>Формулирует основные закономерности построения психологических концепций.</p> <p>Формулирует основные идеи выраженные в определенной концепции.</p> <p>Соотносит достижения естественных и общественных наук с современными явлениями.</p> <p>Формулирует основную идею, выраженную в информации.</p> <p>Может оперировать полученную информацию в социальной и профессионально деятельности.</p>
удовлетворительно	<p>Выставляется студенту, если он проявил следующие знания, умения, навыки.</p> <p>Пользоваться фрагментарными концептуальными положениями теорий. Классифицирует знания по определённым категориям. Имеет представления о взаимосвязи физических, исторических, общественных процессов в общей картине предмета. Объясняет психические явления, опираясь на знания междисциплинарных связей. Дает определение понятий «анализ», «синтез» и «обобщение» и их толкование. Знает закономерности и этапы научного мышления. Дает не полное представление о сущности и взаимосвязях психически значимых явлений и процессов. Умеет обобщать имеющуюся фактическую информацию и теоретические положения. Понимает особенности проведения психологических исследований, перечисляет основные этапы психологического исследования.</p>
неудовлетворительно	<p>Выставляется студенту, если он продемонстрировал:</p> <ul style="list-style-type: none"> отсутствие знаний и умений; отсутствие представления о сущности, характере и взаимосвязях психически значимых явлений; неумение владеть психологической терминологией; отсутствие сформированных навыков; отсутствие сформированной компетенции

Зачтено	<p>Выставляется студенту, если он проявил следующие знания, умения, навыки.</p> <p>Дает определения, анализирует различные точки зрения, концептуальные основы данной проблемы, приводит примеры, выражает личное отношение.</p> <p>Способен свободно выражать свои мысли о существующих психологических теориях, концепциях в устной и письменной форме, владеет соответствующей лексикой; предпринимает действия и вырабатывает решения, согласованные с усвоенными новыми достижениями естественных, общественных, гуманитарных наук и культурологии.</p> <p>Выделяет, описывает и опознает причинно-следственные связи явлений и процессов в природе и обществе в соответствии с определенными психологическими теориями и концепциями.</p> <p>Владеет научной терминологией и соотносит содержание концепций с последними достижениями в области естественных и общественных наук.</p> <p>Осознает значимость знаний достижений естественных, общественных, гуманитарных наук и культурологи для понимания современных концепций картины мира; адекватно оценивает и активно формирует свое мировоззрение.</p> <p>Обобщает результаты собственной научной деятельности в соответствии с теоретическими положениями ведущих научных психологических школ.</p> <p>Может применять свои общепрофессиональные знания в процессе проведения психологических исследований.</p> <p>Речь связная и грамотная.</p>
Не зачтено	<p>Выставляется студенту, если он продемонстрировал:</p> <ul style="list-style-type: none"> отсутствие знаний и умений; отсутствие представления о сущности, характере и взаимосвязях психически значимых явлений; неумение владеть психологической терминологией; отсутствие сформированных навыков

К разделам № 1-13 (реферат, доклад)

Шкала оценивания	Критерии оценивания
отлично	<p>выставляется студенту, если</p> <ul style="list-style-type: none"> тема раскрыта полностью; студентом освещена актуальность темы, цели и задачи, научна и практическая значимость, сформулированы методы; в реферате исследуются проблемы теоретического и (или) практического характера; в реферате делаются аргументированные и обоснованные выводы по исследуемым проблемам; реферат оформлен в соответствии с предъявляемыми требованиями; студент аргументировано ответил на все вопросы, заданные при обсуждении доклада; развиты навыки самостоятельного научного поиска необходимой литературы; развиты навыки самостоятельной работы с учебной и научной литературой при решении поставленных задач; развиты навыки научного анализа материала и его изложения;

	<p>развиты умения излагать изучаемый материал в краткой по объему и емкой по содержанию форме;</p> <p>выработаны умения самостоятельного выделения из всей найденной информации основных аспектов раскрывающих суть темы реферата и анализа их;</p> <p>закрепление знаний по выбранной теме при работе с дополнительными источниками.</p>
хорошо	<p>выставляется студенту, если:</p> <p>в реферате исследуются проблемы теоретического и (или) практического характера;</p> <p>заявленная тема раскрыта полностью;</p> <p>студент ответил на большинство вопросов, заданных в процессе обсуждения доклада;</p> <p>развиты навыки самостоятельного научного поиска необходимой литературы;</p> <p>развиты навыки самостоятельной работы с учебной и научной литературой при решении поставленных задач;</p> <p>развиты навыки научного анализа материала и его изложения;</p> <p>выработаны умения самостоятельного выделения из всей найденной информации основных аспектов раскрывающих суть темы реферата и анализа их;</p> <p>развиты умения излагать изучаемый материал в краткой по объему и емкой по содержанию форме;</p> <p>закрепление знаний по выбранной теме при работе с дополнительными источниками.</p>
удовлетворительно	<p>выставляется студенту, если:</p> <p>заявленная тема раскрыта не полностью;</p> <p>неправильно оформлен научный аппарат;</p> <p>студент не ответил на большинство вопросов, заданных в процессе обсуждения доклада;</p> <p>в работе использовалось менее 3-х источников.</p> <p>развиты навыки самостоятельного научного поиска необходимой литературы;</p> <p>развиты навыки с учебной и научной литературой при решении поставленных задач;</p> <p>развиты умения излагать изучаемый материал в краткой по объему и емкой по содержанию форме.</p>
неудовлетворительно	<p>выставляется студенту, если:</p> <p>заявленная тема не раскрыта;</p> <p>не сформирована компетенция.</p> <p>рецензент доказал академическую недобросовестность студента (плагиат).</p>

К разделам № 1-13 (тест)

Шкала оценивания	Критерии оценивания
отлично	студенты, давшие в результате 80 % и более правильных ответов получают оценку «отлично».
хорошо	студенты, давшие в результате опроса правильные ответы на 60 % и более процентов получают оценку «хорошо».
удовлетворительно	студенты, давшие в результате опроса правильные ответы на 50 % и более процентов получают оценку «удовлетворительно».
неудовлетворительно	студенты, давшие в результате опроса правильные ответы на менее 50 % вопросов получают оценку «неудовлетворительно».

1.2. Типовые контрольные задания и иные материалы

№	Наименование и код компетенции (Результаты освоения программы бакалавриата)	Этапы формирования компетенции (разделы, темы дисциплины, изучение которых формирует компетенцию)*	Вид оценочного средства (контрольное задание (тесты, рефераты и проч.), позволяющее провести контроль знаний, умений, навыков)
1	УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	Исторический аспект развития психологии общения. Объект, предмет, цель и задачи дисциплины. Восприятие и понимание в процессе общения Вербальные и невербальные средства общения и их демонстрационные модели Составляющие механизма убеждения Использование сознательных и подсознательных сторон психики в процессе убеждающего воздействия Эффективные технологии общения Техника подготовки и проведения деловых переговоров Техника подготовки и выступления перед аудиторией Деловой этикет как профессиональная сторона морали. Этикет речи и внешности	Составление, систематизация и анализ, изученной информации. Тестирование. Беседа. Дискуссия Подготовка реферата и сообщения, работа в группах, презентации, деловая игра, зачет
2	ОПК – 6. Способен оценивать и удовлетворять потребности и запросы целевой аудитории для стимулирования интереса к психологическим знаниям, практике и услугам.	Восприятие и понимание в процессе общения Вербальные и невербальные средства общения и их демонстрационные модели Составляющие механизма убеждения Использование сознательных и подсознательных сторон психики в процессе убеждающего воздействия Эффективные технологии общения Техника подготовки и проведения деловых переговоров Техника подготовки и выступления перед аудиторией Деловой этикет как профессиональная сторона морали. Этикет речи и внешности	Составление, систематизация и анализ, изученной информации. Тестирование. Беседа. Дискуссия Подготовка реферата и сообщения, работа в группах,

			презентации, деловая игра, зачет
3	ОПК – 7. Способен поддерживать уровень профессиональной компетенции, в том числе за счет понимания и готовности работать под супервизией.	Восприятие и понимание в процессе общения Вербальные и невербальные средства общения и их демонстрационные модели Составляющие механизма убеждения Использование сознательных и подсознательных сторон психики в процессе убеждающего воздействия Эффективные технологии общения Техника подготовки и проведения деловых переговоров Техника подготовки и выступления перед аудиторией Деловой этикет как профессиональная сторона морали. Этикет речи и внешности	Составление, систематизация и анализ, изученной информации. Тестирование. Беседа. Дискуссия Подготовка реферата и сообщения, работа в группах, презентации, деловая игра, зачет
4	ПК-6 Организация работы по созданию системы психологического просвещения населения, работников органов и организаций социальной сферы	Исторический аспект развития психологии общения. Объект, предмет, цель и задачи дисциплины. Восприятие и понимание в процессе общения Вербальные и невербальные средства общения и их демонстрационные модели Составляющие механизма убеждения Использование сознательных и подсознательных сторон психики в процессе убеждающего воздействия Эффективные технологии общения Техника подготовки и проведения деловых переговоров Техника подготовки и выступления перед аудиторией Деловой этикет как профессиональная сторона морали. Этикет речи и внешности	Составление, систематизация и анализ, изученной информации. Тестирование. Беседа. Дискуссия Подготовка реферата и сообщения, работа в группах, презентации, деловая игра, зачет
5	ПК-7. Психологическое консультирование субъектов образовательного процесса	Исторический аспект развития психологии общения. Объект, предмет, цель и задачи дисциплины. Восприятие и понимание в процессе общения Вербальные и невербальные средства общения и их демонстрационные модели Составляющие механизма убеждения Использование сознательных и подсознательных сторон психики в процессе убеждающего воздействия Эффективные технологии общения Техника подготовки и проведения деловых переговоров Техника подготовки и выступления перед аудиторией Деловой этикет как профессиональная сторона морали. Этикет речи и внешности	Составление, систематизация и анализ, изученной информации. Тестирование. Беседа. Дискуссия Подготовка реферата и сообщения, работа в группах, презентации, деловая игра, зачет

Текущий контроль успеваемости

Тесты для текущего контроля знаний

Правила тестирования: Студент должен выбрать из предложенных вариантов правильный ответ и подчеркнуть его.

Студенты, давшие в результате 80 % и более правильных ответов, получают оценку «отлично». Студенты, давшие в результате опроса правильные ответы на 60 % и более процентов, получают оценку «хорошо». Студенты, давшие в результате опроса правильные ответы на 50 % и более процентов, получают оценку «удовлетворительно». Студенты, давшие в результате опроса правильные ответы на менее 50 % вопросов, получают оценку «неудовлетворительно».

Тест 1.

1. Форма межличностного общения, при которой воздействие на партнера по общению с целью достижения своих намерений осуществляется скрытно называется партнерское общение;
диалогическое общение;
императивное общение;
директивное общение;
манипулятивное общение.

2. Стандартизированный уровень общения – это общение, при котором партнеры ориентируются не на актуальную роль друг друга, а согласно этикету или социальным требованиям общаются в форме «контакта масок»;

Б) бессодержательное общение, использующее коммуникативные средства исключительно с целью поддержания самого процесса общения;

В) общение, при котором собеседник воспринимается не как партнер, а как предмет, нужный или мешающий;

Г) уровень общения предполагает высокую культуру контакта в духе согласия, равноправия, внимания друг к другу, соответствует договорному условию;

Д) содержание общения обязательно включает проблемы и нерешенные вопросы.

3. Индивидуальная стабильная норма коммуникативного поведения человека, проявляющаяся в любых условиях взаимодействия: в деловых и личных отношениях, в способах принятия и осуществления решений, в избираемых приемах психологического влияния на людей, в методах разрешения межличностных и деловых конфликтов - это

А) высокий уровень общения;

Б) стиль общения;

В) коммуникативная компетентность;

Г) коммуникативная грамотность;

Д) социально-речевая ориентация в общении.

4. Амотивная функция общения это:

А) возбуждение в партнере нужных эмоциональных переживаний (обмен эмоциями), а также изменение с его помощью своих переживаний и состояний;

Б) стимуляция активности партнера для направления его на выполнение определенных действий;

В) взаимное ориентирование и согласование действий при организации деятельности совместной;

Г) адекватное восприятие и понимание смысла сообщения, но и взаимное понимание — намерений, установок, переживаний, состояний и пр.;

Д) изменение состояния, поведения, личностно-смысловых образований партнера, в том числе его намерений, установок, мнений, решений, представлений, потребностей, действий, активности и пр.

5. Модель коммуникативного процесса Г. Лассуэлла включает в себя следующие элементы:

- А) коммуникатор, интенция, смысл, кодирование, декодирование, реципиент;
- Б) коммуникатор, текст, сообщение, канал передачи, аудитория;
- В) коммуникатор, реципиент, канал передачи, обратная связь, текст, смысл;
- Г) коммуникатор, сообщение, канал передачи, аудитория, эффективность;
- Д) коммуникатор, средства передачи сообщения, текст, сообщение, канал передачи, аудитория.

6. Коммуникативная некомпетентность включает

А) неумение сформулировать проблему, осуществить грамотно инструктаж, консультирование, неумение организовать командную работу, имеются трудности управления групповым взаимодействием, межличностными и деловыми конфликтами;

слабое знание коммуникативных типов и технологий их диагностики; отсутствие умения Б) формировать адекватный ситуации и аудитории визуальный имидж; неумение эффективно использовать приемы аттракции;

В) интонационные нарушения, недостаточные навыки вербализации, слабое владение техникой постановки вопросов и ответов на них, слабое владение техникой установления обратной связи; слабое знание коммуникативных типов и технологий их диагностики; незнание значения и содержания невербальных сигналов общения и неправильное их использование; слабые навыки руководства дискуссией;

Г) интонационные нарушения, недостаточные навыки вербализации, слабое владение техникой постановки вопросов и ответов на них, слабое владение техникой установления обратной связи;

Д) непрестижное осуществление самопрезентации; наличие в речи назализации, неумение организовать командную работу; неумение проектировать более эффективные стратегии взаимодействия.

7. Проксемика – это:

А) кинетическая подсистема — экспрессивные движения (мимика, жестикуляция, поза, походка, телодвижения);

Б) визуально-кинетическая подсистема — пространственная близость к партнеру (взаиморасположение, динамика расположения, дистанция)

В) тактильно-кинетическая подсистема — динамические прикосновения к партнеру (прикосновения, сжатие, объятия, похлопывание, поглаживание, пощипывание, поцелуи);

Г) аудиально-акустическая подсистема — звуковые характеристики речи, не связанные со смыслом слов (интонация, ритм, пауза, динамика, тембр, темп);

Д) акустическая подсистема — акустические характеристики, не имеющие отношение к речи (вздохи, всхлипы, покашливания, усмешка, вскрикивания, побряхтывание, смех, плач);

8. Такесика включает

А) контакт глаз и экспрессию

Б) темп, тембр, высоту голоса

В) выразительные движения

Г) динамические и статичные прикосновения

Д) контакт глаз, авербальные действия, выразительные движения

9. Хронотоп общения это
А) специфический набор пространственных и временных констант коммуникативных ситуаций

Б) организация пространства общения
В) специфичная ситуация общения, где проявляются механизмы коммуникативного влияния

Г) нормы приближения человека к партнеру по общению

10. Запахи относятся к

А) ольфакторной системе отражения невербального поведения

Б) акустической системе отражения невербального поведения

В) тактильно-кинестезической системе отражения невербального поведения

Г) акустической системе отражения невербального поведения

11. Р. Бейлс разработал

А) теорию кооперативного поведения в группе

Б) теорию «диадического взаимодействия»

В) схему регистрации взаимодействий в группе

Г) методику классификации выражений лица

12. Ложный конфликт (по Петровской Л.А.) диагностируется когда

А) объективная конфликтная ситуация существует, стороны считают свои отношения конфликтными

Б) объективная конфликтная ситуация существует, стороны не осознают свои отношения как конфликтные

В) объективная конфликтная ситуация отсутствует, стороны считают свои отношения конфликтными

Г) конфликт спровоцирован конфликтной личностью

Д) противоречие в основе конфликта не выражено отчетливо

13. «Эффект первичности» это
формирование специфической установки на воспринимаемого через приписывание ему определенных качеств на основе созданного ранее образа

значимость более новой информации при восприятии знакомого человека

значимость предъявленной ранее информации при восприятии незнакомого человека

построение сужения о воспринимаемом на основе ограниченного прошлого опыта

14. Особая форма познания другого человека, процесс формирования привлекательности какого-то человека для воспринимающего и продукт этого процесса,

аттракция

атрибуция

аттитюд

аффилиация

15. Включение момента причинной интерпретации поведения другого в процессе восприятия

атрибуция

каузальная атрибуция

аттитюд

стереотипизация

личностная атрибуция

16. Фундаментальными ошибками атрибуции называют:
 ошибки восприятия, возникающие из-за различных психологических защит
 воспринимающего
 формирование впечатления под влиянием стереотипов
 ошибки восприятия, возникающие из-за различных позиций субъектов восприятия
 случаи переоценки личностных факторов и недооценки ситуационных при
 восприятии

17. К условиям эффективного аргументирования относится все, кроме
 наглядность аргументов
 контроль за уровнем понимания аргументов собеседником
 диалогичность процесса аргументирования
 предоставление максимально большого количества аргументов на начальном этапе

18. Постигание эмоционального состояния, процесс, направленный на моделирование
 внутреннего мира переживаний другого, вчувствование в его переживания, называется
 идентификация
 аттракция
 эмпатия
 рефлексия

19. Ретиальный процесс коммуникации
 направлен на одного субъекта
 направлен на нескольких субъектов
 бессодержательное общение
 включает побуждение к действию

20. Соотнесите характеристики эффективной обратной связи и их описание:

А) объективная	1) детально описывает факты и действия, не обобщая их
Б) конкретная	2) находится в «зоне контроля» человека, т.е. касается процессов, подвластных ему и поведения, которое он в состоянии изменить
В) понятная	3) способствует составлению плана действий, направленных на усиление положительных качеств и ослабление отрицательных
Г) уместная	4) в ней нет «нагруженных» терминов, т.к. они способны вызвать защитную реакцию
Д) ориентирует на развитие	5) касается действий и их результатов, не «переходя на личность»

Вопрос 1. Этика делового общения основывается на знаниях:

- 1) социологии;
- 2) психологии;
- 3) менеджмента;
- 4) логики;
- 5) всех перечисленных дисциплин.

Вопрос 2. Что такое общение?

- 1) разговор двух и более людей;
- 2) спор;
- 3) взаимодействие субъекта и объекта;
- 4) взаимодействие людей с целью обмена информацией;
- 5) совместный отдых.

Вопрос 3. Какова основная задача делового общения?

- 1) продуктивное сотрудничество;
- 2) строгое регулирование иерархического соположения управляющего и управляемого;
- 3) налаживание межличностных контактов;
- 4) поиски «нужных» людей для решения производственных вопросов;
- 5) поиски «нужных» людей для решения личных и производственных вопросов.

Вопрос 4. Какое правило Дейл Карнеги возводит в важнейший закон человеческого поведения?

- 1) говорите о том, что интересует вашего собеседника.
- 2) внушайте собеседнику сознание его значимости и делайте это искренне;
- 3) поощряйте других говорить о себе;
- 4) искренне интересуйтесь другими людьми;
- 5) улыбайтесь.

Вопрос 5. Что можно считать характерным отличием американцев?

- 1) Проявление искренней заинтересованности к проблемам делового партнера;
- 2) они не умеют внимательно слушать;
- 3) Умение улыбаться;
- 4) говорят только о себе;
- 5) среди них много неудачников.

Задание 2

Вопрос 1. Какой человек считает себя намного умнее других?

- 1) человек несдержанный, постоянно всем недовольный;
- 2) человек веселый, не испытывающий трудности в общении;
- 3) человек некоммуникабельный;
- 4) человек с заниженной самооценкой;
- 5) человек с завышенной самооценкой.

Вопрос 2. Найдите несоответствующий определению доминантности пункт. Человек, обладающий доминантными качествами, ведет себя по отношению к собеседнику:

- 1) с позиций превосходства;
- 2) дает переубедить себя, хотя внутренне не согласен;
- 3) отсутствуют сомнения типа «уместно ли это»;
- 4) не принимает возражений; часто перебивает;
- 5) стремится повлиять на собеседника.

Вопрос 3. Какие из перечисленных пунктов, не соответствуют характеристике психологической ригидности?

- 1) жизненный оптимизм;
- 2) трудности в принятии самостоятельных решений;
- 3) торопливость речи и манера торопить собеседника с ответом;
- 4) склонны уточнять уже принятые решения;
- 5) стремление к активной деятельности.

Вопрос 4. Почему затруднено общение с интровертами?

- 1) стремятся проникнуться проблемами другого;
- 2) их трудно переключить с собственного, внутреннего хода мыслей на диалог;
- 3) они вспыльчивы и порой агрессивны;
- 4) внешне излишне эмоциональны;
- 5) они беззаботны, оптимистичны.

Вопрос 5. Люди, которым присуще такое коммуникативное качество как экстраверсия:

- 1) общительны, словоохотливы, беззаботны;
- 2) сдержанны в общении, в жизни застенчивы;
- 3) общительны, но хорошо контролируют свои эмоции;
- 4) трудно переключаются с внутреннего хода мыслей на диалог;

5) ответственны в принятии решений.

Тест 2.

1. К перцептивной стороне общения относят:
 - а) основные элементы коммуникации, а именно: отправитель/кодировщик, сообщение, канал, получатель сообщения, восприятие, обратная связь. восприятие, обратная связь;
 - б) процессы взаимодействия партнеров по общению – кооперацию, конкуренцию и т.д.
 - в) восприятие, понимание и оценка людьми социальных объектов;
2. Эффектом ореола называют:
 - а) тенденцию переносить благоприятное впечатление об одном качестве человека на все его другие качества;
 - б) «моделирование» образа подчиненного на основе его профессиональной принадлежности;
 - в) приписывание другому человеку своих собственных качеств, чувств, мотивов.
3. Основной движущей силой развития личности по А.Маслоу являются:
 - а) стремление к самоактуализации;
 - б) конфликт между «сознательным» и «бессознательным»;
 - в) комплекс неполноценности;
4. Императивное общение – это:
 - а) общение с сотрудниками в ходе выполнения какой-либо работы;
 - б) это воздействие на партнера с целью достижения своих скрытых намерений;
 - в) это авторитарная форма воздействия на партнера с целью достижения контроля над его поведением и внутренними установками;
5. Фундаментальная ошибка атрибуции – это:
 - а) переоценка значения личностных свойств, недооценка значения ситуации;
 - б) переоценка значения ситуации, недооценка значения личностных свойств;
 - в) приписывание окружающим своих мыслей, чувств, мотивов;
6. Что такое манипулятивная система общения?
 - а) система приемов, обеспечивающих эффективное руководство;
 - б) система, обеспечивающая навязывание окружающим своей воли;
 - в) двигательные стереотипы, сопровождающие общение.
7. Оптимальной зоной для делового общения с коллегами являются:
 - а) персональная зона;
 - б) социальная зона;
 - в) публичная зона.
8. Для современного российского менталитета характерны:
 - а) коллективизм, общинность;
 - б) индивидуализм, разобщенность;
 - в) смешанная стратегия «выживания группами».
9. Наиболее склонны к общению, активности люди:
 - а) сангвинического темперамента;
 - б) флегматического темперамента;

в) меланхолического темперамента .

10. Какой тип слушания наиболее актуален в деловых переговорах?

- а) рефлексивное слушание;
- б) нереплексивное слушание;
- в) эмпатическое слушание.

Тест 3.

1. К коммуникативной стороне общения относят:

- а) основные элементы коммуникации, а именно: отправитель/кодировщик, сообщение, канал, получатель сообщения, восприятие, обратная связь. восприятие, обратная связь;
- б) процессы взаимодействия партнеров по общению – кооперацию, конкуренцию и т.д.
- в) восприятие, понимание и оценка людьми социальных объектов

2. Социальные стереотипы - это:

- а) феномен, мешающий эффективному общению;
- б) феномен, облегчающий межличностное восприятие;
- в) элемент массовой психологии, имеющий как позитивные, так и негативные стороны;

3. Основной движущей силой развития личности по А.Адлеру являются:

- а) стремление к самоактуализации;
- б) конфликт между «сознательным» и «бессознательным»;
- в) комплекс неполноценности;

4. Манипулятивное общение – это:

- а) общение с сотрудниками в ходе выполнения какой-либо работы;
- б) это воздействие на партнера с целью достижения своих скрытых намерений;
- в) это авторитарная форма воздействия на партнера с целью достижения контроля над его поведением и внутренними установками;

5. Экстернальный тип человека – это:

- а) приписывание человеком ответственности за происходящее с ним ситуации, окружению, обстоятельствам;
- б) общительный, коммуникабельный тип человека;
- в) человек, который склонен приписывать ответственность за происходящее прежде всего личности, а не обстоятельствам.

6. Конформное поведение члена группы предполагает:

- а) отказ от самостоятельных взглядов и действий, безоговорочное принятие членами группы существующих порядков;
- в) независимость человека в суждениях, мнениях, чувствах от группового давления
- г) противопоставление себя группе.

1. Демократический тип лидерства – это:

- а) ориентация на мнение производственной группы, коллектива ;
- б) гибкость в решении задач;
- в) принятие единоличных решений;

8. Протестантская этика предполагает:
- а) поощрение трудолюбия, накопления капитала;
 - б) негативное отношение к накоплению капитала;
 - в) предоставляет возможность каждому определять свое отношение к богатству.
9. Пассивное слушание целесообразно:
- а) в ситуациях, когда Ваш собеседник дает Вам поручение, разъясняет проблему
 - б) в ситуации, когда Вы встречаетесь впервые с большим количеством людей;
 - в) в ситуации, когда Ваш собеседник взволнован каким-либо событиями, когда его переполняют чувства
10. Что такое невербальное общение?
- а) язык телодвижений (мимика, пантомимика);
 - б) неформальное, дружеское общение;
 - в) общение по иерархической вертикали.

Тест 4.

1. К интерактивной стороне общения относят:
- а) основные элементы коммуникации, а именно: отправитель/кодировщик, сообщение, канал, получатель сообщения, восприятие, обратная связь. восприятие, обратная связь.
 - б) процессы взаимодействия партнеров по общению – кооперацию, конкуренцию и т.д.
 - в) восприятие, понимание и оценка людьми социальных объектов
2. Эффект «ожиданий» или эффект Пигмалиона заключается в том, что:
- а) человек получает обычно ту обратную связь, на которую рассчитывает;
 - б) более красивые люди расцениваются как более приятные в целом;
 - в) люди склонны делать поспешные выводы о человеке на основе его внешнего облика;
3. Основной движущей силой развития личности по А.Маслоу являются:
- а) стремление к самоактуализации;
 - б) конфликт между «сознательным» и «бессознательным»;
 - в) комплекс неполноценности;
4. Диалогическое общение:
- а) общение, при котором другой человек рассматривается как равноправный собеседник;
 - б) общение, при котором человек рассматривает собеседника как объект воздействия;
 - в) внутренний мысленный диалог.
5. Интернальный тип человека – это:
- а) приписывание человеком ответственности за происходящее с ним ситуации, окружению, обстоятельствам;
 - б) общительный, коммуникабельный тип человека;
 - в) человек, который склонен приписывать ответственность за происходящее прежде всего личности, а не обстоятельствам.
6. Автономное поведение члена группы:

- а) отказ от самостоятельных взглядов и действий, безоговорочное принятие членами группы существующих порядков;
- в) независимость человека в суждениях, мнениях, чувствах от группового давления
- г) противопоставление себя группе;

7. Либеральный (попустительский) тип лидерства – это:

- а) ориентация на мнение производственной группы, коллектива ;
- б) гибкость в решении задач;
- в) принятие единоличных решений;

2. Во время деловой беседы делать записи:

- а) неприлично;
- б) необходимо, так как это помогает не забыть важные детали;
- в) не стоит, так как это может привести к пропуску важных элементов беседы;

9. Стереотипы в общении:

- а) являются помехой и причиной плохой коммуникации;
- б) обеспечивают эффективность деловых коммуникаций;
- в) являются необходимым элементом психологической защиты;

10. Наиболее склонны к обостренным переживаниям, повышенной чувствительности и утомляемости люди:

- а) сангвинического темперамента;
- б) флегматического темперамента;
- в) меланхолического темперамента .

Задание 3

Вопрос 1. К вербальным средствам общения относятся:

- 1) жесты;
- 2) позы;
- 3) устная и письменная речь;
- 4) интонации голоса.
- 5) мимика

Вопрос 2. Чье восприятие образа другого человека более объективно?

- 1) человека с положительной самооценкой, адаптированного к внешней среде;
- 2) эмоциональной женщины;
- 3) человека авторитарного типа;
- 4) конформной (склонной к приспособленчеству) личности;
- 5) человека с низкой самооценкой.

Вопрос 3. По утверждению австралийского специалиста А.Пиза, наибольший объем информации от другого человека передается нам с помощью:

- 1) речи;
- 2) мимики, жестов, позы;
- 3) тона голоса и его интонаций;
- 4) тактильно-мышечных форм;
- 5) вербальных и невербальных средств общения.

Вопрос 4. Продолжите фразу: «Внешнее проявление твердости - ...»:

- 1) привычка морщить нос, втянутый подбородок;
- 2) высоко поднятые плечи, неясное и нечеткое произношение;
- 3) прямой открытый взгляд, шаркающая походка;

- 4) откинута назад голова, манера стоять, широко расставив ноги;
- 5) богатая, доброжелательная мимика, прямой открытый взгляд.

Вопрос 5. Какой из перечисленных факторов может отрицательно повлиять на атмосферу общения при первой встрече?

- 1) очки с затемненными стеклами;
- 2) располагающий взгляд;
- 3) приветливость;
- 4) доброжелательная улыбка;
- 5) строгий деловой костюм.

Задание 4

Вопрос 1. Что не входит в подготовку к переговорам?

- 1) выявление области взаимных интересов;
- 2) установление рабочих отношений с партнером;
- 3) установление нерабочих отношений с партнером;
- 4) решение организационных вопросов (повестка дня, место и время встречи);
- 5) нахождение общего подхода и подготовка переговорной позиции.

Вопрос 2. Какая цветовая гамма помещения создает атмосферу доминирования хозяев и не позволяет гостям чувствовать себя непринужденно?

- 1) синяя;
- 2) зеленая;
- 3) желтая;
- 4) серая;
- 5) бежевая.

Вопрос 3. Какое правило не относится к правилам убеждения?

- 1) убеждение должно быть всесторонним и аргументированным;
- 2) злоупотребление фактами не способствует эффективности воздействия на человека;
- 3) обращайтесь внимание не только на логичность и доказательность рассуждений;
- 4) обращайтесь внимание на эмоциональность убеждения;
- 5) не пытайтесь «угадать» его контраргументы, проникнуть в стиль мышления.

Вопрос 4. Что нам мешает слушать собеседника?

- 1) внимание;
- 2) дружелюбие;
- 3) критичность;
- 4) активность;
- 5) заинтересованность.

Вопрос 5. При ведении переговоров с иностранными партнерами необходимо:

- 1) неукоснительно соблюдать традиции и правила поведения страны-партнера;
- 2) соблюдать правила и традиции своей страны;
- 3) соблюдать правила поведения и традиции страны-партнера, если они Вам нравятся;
- 4) обращать внимание только на решение деловых вопросов, даже, если это противоречит этическим нормам;
- 5) придерживаться единых международных норм и правил.

Задание 5

Вопрос 1. Жесты какого типа имеют наибольшую национальную и культурную специфику и значительно разнятся в зависимости от страны?

- 1) жесты-иллюстраторы;
- 2) жесты-регуляторы;
- 3) жесты-адаптеры;
- 4) жесты-символы;
- 5) жесты-информаторы.

Вопрос 2. Для чего употребляются жесты-иллюстраторы?

- 1) для пояснения сказанного словами;
- 2) для указания на окончание беседы;
- 3) для сопровождения наших чувств и эмоций;
- 4) чтобы показать различие в национальной и культурной традициях;
- 5) обратить внимание на индивидуальные особенности человека.

Вопрос 3. Какой из перечисленных жестов не относится к жестам-регуляторам?

- 1) приветствие рукопожатие;
- 2) частые кивки головой - для ускорения беседы;
- 3) медленные кивки головой - выказывают заинтересованность в беседе;
- 4) приподнятый вверх указательный палец - желание прервать беседу на данном месте или возразить;
- 5) американский символ «ОК», означающий «всё хорошо».

Вопрос 4. В перечисленных вариантах найдите тот, который не предполагает употребление жестов-адаптеров?

- 1) в ситуациях стресса;
- 2) в затруднительных ситуациях;
- 3) для пояснения сказанного;
- 4) служат признаком переживаний;
- 5) признак волнения.

Вопрос 5. Найдите правильный вариант завершения утверждения «дистанция, на которой разговаривают собеседники ...»

- 1) очень символична и зависит от многих факторов;
- 2) вообще не имеет значения;
- 3) зависит только от национальных особенностей;
- 4) зависит только от взаимоотношений собеседников;
- 5) зависит только от пола собеседников.

Задание 6

Вопрос 1. Какой вид улыбки наиболее уместен в деловом общении?

- 1) заискивающая;
- 2) адекватная ситуации;
- 3) презрительная.
- 4) ироничная;
- 5) насмешливая.

Вопрос 2. Что означает контакт глаз собеседников:

- 1) они боятся друг друга;
- 2) они не доверяют друг другу;
- 3) разговор их мало интересует;
- 4) просьбу не перебивать, ещё не всё сказано;
- 5) доверие собеседников друг другу.

Вопрос 3. Какой должна быть дистанция в деловом общении, по мнению американцев?

- 1) 90 см;
- 2) 25 см;
- 3) 1 м 20 см;
- 4) 15 см.
- 5) не имеет значения.

Вопрос 4. Какое средство невербального общения слушающего поощряет говорящего к продолжению разговора?

- 1) увеличение дистанции слушающим собеседником;
- 2) очень широкая улыбка;

- 3) постоянное сокращение дистанции во время разговора;
- 4) заинтересованный взгляд с нечастыми кивками головой;
- 5) частый отвод взгляда в сторону.

Вопрос 5. Равноправие участников деловой встречи, свободный обмен мнениями и взгляда подразумевает беседа:

- 1) за "Т" - образным столом;
- 2) за круглым столом;
- 3) за прямоугольным столом;
- 4) за журнальным столиком;
- 5) за любым из перечисленных.

Задание 7

Вопрос 1. Какого правила необходимо придерживаться, чтобы избежать ошибок поведения?

- 1) притворяйтесь, что слушаете;
- 2) не задавайте слишком много вопросов;
- 3) будьте излишне чувствительны к эмоциональным словам;
- 4) всегда давайте советы, даже если вас об этом не просят;
- 5) воздерживайтесь от высказывания своих мыслей.

Вопрос 2. Какой конфликт называется внутриличностным?

- 1) столкновение противоположно направленных тенденций во взаимоотношениях людей;
- 2) столкновение противоположно направленных тенденций во взаимоотношениях между группами людей;
- 3) столкновение противоположно направленных тенденций между личностью и группой;
- 4) столкновение противоположно направленных тенденций в психике человека;
- 5) такого вида конфликта не существует.

Вопрос 3. Какой из перечисленных признаков не относится к признакам конструктивной фазы конфликта?

- 1) полный уход от предмета обсуждения;
- 2) разногласия не принимают необратимого характера;
- 3) проявляется взаимная неудовлетворенность ходом общения;
- 4) проявляется взаимная неудовлетворенность друг другом;
- 5) оппоненты адекватно оценивают свое состояние и состояние партнера.

Вопрос 4. Какой принцип для предупреждения конфликтов является определяющим?

- 1) принцип презумпции порядочности партнера;
- 2) принцип толерантности и альтруизма;
- 3) принцип ненасилия;
- 4) принцип милосердия;
- 5) принцип «справедливости и благородства».

Вопрос 5. Психологи считают, что конфликты:

- 1) неестественны в личной сфере;
- 2) неизбежны в деловой сфере;
- 3) естественны и неизбежны в личной сфере;
- 4) неестественны в деловой сфере;
- 5) естественны и неизбежны в деловой и личной сфере.

Задание 8

Вопрос 1. Какой принцип делового этикета ограничен климатическими условиями?

- 1) этичность;
- 2) свобода;
- 3) удобство;

- 4) экономичность;
- 5) эффективность.

Вопрос 2. Что не является проявлением хороших манер?

- 1) Скромность;
- 2) Сдержанность;
- 3) Тактичность;
- 4) Громкая речь;
- 5) Умение контролировать свои поступки.

Вопрос 3. Весьма привлекательные в деловом мире черты:

- 1) надежность, фундаментальность, стабильность;
- 2) бесцеремонность, расхлябанность;
- 3) невнимание к окружающим, невоспитанность;
- 4) конфликтность;
- 5) подхалимство.

Вопрос 4. К какому виду этикета относится этикет, предписывающий нормы поведения на улице, в гостях, в театре, в общественных местах?

- 1) деловому;
- 2) общегражданскому;
- 3) воинскому;
- 4) дипломатическому;
- 5) придворному.

Вопрос 5. Какое приветствие подчеркивает ваше уважение и добрые чувства к человеку?

- 1) "Здравствуйте";
- 2) поклон, взмах руки;
- 3) "Здравствуйте, Иван Александрович!", тепло улыбнуться;
- 4) кивок головой;
- 5) "Эй, привет!".

Задание 9

Вопрос 1. Входя в комнату, где сидят подчиненные, руководитель:

- 1) не здоровается ни с кем;
- 2) первым здоровается со всеми;
- 3) первыми здороваются подчиненные, а начальник обменивается со всеми рукопожатиями;
- 4) здоровается первым, сотрудники отвечают, вставая;
- 5) сотрудники здороваются и подают руку первыми.

Вопрос 2. Посетитель, входя в кабинет в учреждении:

- 1) не должен стучать в дверь;
- 2) должен постучать в дверь, и не дожидаясь разрешения, войти;
- 3) должен постучать в дверь и подождать разрешения войти;
- 4) должен постучать и подождать, когда хозяин кабинета выйдет и пригласит его войти;
- 5) не должен стучать в дверь, а ждать, когда кто-нибудь выйдет и пригласит его в кабинет.

Вопрос 3. Деловой этикет в ряде случаев отдает предпочтение женщине. Какая из указанных ситуаций некорректна?

- 1) Женщина первая протягивает руку для рукопожатия;
- 2) Женщину представляют мужчине, а не наоборот;
- 3) В служебном автомобиле женщина занимает более почетное место и первой садится в автомобиль;
- 4) В служебном помещении женщина вправе принять помощь мужчины при необходимости передвинуть или перенести мебель или какое-либо тяжелое оборудование;
- 5) Мужчина уступает женщине дорогу.

Вопрос 4. Согласно общим правилам вежливости, первым приветствует (найдите ошибку в утверждении):

- 1) мужчина - женщину;
- 2) вышестоящий по должности первым приветствует нижестоящего;
- 3) секретарь (женщина) руководителя (мужчину);
- 4) опаздывающий - ожидающего;
- 5) входящий - находящихся в помещении.

Вопрос 5. Согласно деловому этикету представляют (найдите ошибку в утверждении):

- 1) мужчину - женщине;
- 2) младшего по возрасту - старшему по возрасту;
- 3) имеющего более низкий должностной статус - имеющему более высокий должностной статус;
- 4) одного сотрудника - группе сотрудников;
- 5) женатого - холостому.

Задание 10

Вопрос 1. Что обозначает титул «магнециций»?

- 1) Принадлежность членам королевской семьи;
- 2) Принадлежность к иерархии римско-католической церкви;
- 3) Дипломатический статус;
- 4) Руководителя высшего учебного заведения;
- 5) Научное звание.

Вопрос 2. Выделите недопустимое сочетание:

- 1) Уважаемый господин директор;
- 2) Господин доцент;
- 3) Госпожа Киселева;
- 4) Миссис Браун;
- 5) Фрау Бользен.

Вопрос 3. В типовой визитной карточке сотрудника не указывается:

- 1) Фамилия, имя;
- 2) Должность сотрудника;
- 3) Служебный телефон;
- 4) Название фирмы;
- 5) Домашний адрес сотрудника.

Вопрос 4. Визитная карточка фирмы не содержит:

- 1) Полное официальное название фирмы;
- 2) Почтовый адрес;
- 3) Адрес в Интернете;
- 4) Телефоны секретариата;
- 5) Банковские реквизиты.

Вопрос 5. Надписи в виде кратких символов на визитной карточке принято делать:

- 1) в правом нижнем углу;
- 2) в левом нижнем углу;
- 3) в правом верхнем углу;
- 4) в левом верхнем углу;
- 5) посередине.

Задание 11

Вопрос 1. Что не соответствует характеристике преуспевающих женщин?

- 1) высокий уровень общей интеллектуальной и физической активности;
- 2) готовность рисковать, напористость, целеустремленность;
- 3) уверенность в себе, спокойная активность;

- 4) неумение достойно реагировать на критику, замечания и даже оскорбления;
- 5) отказ от мелочной опеки подчиненных.

Вопрос 2. Выделите правило, которого не следует придерживаться критикующему:

- 1) Иметь достаточно оснований для критики;
- 2) Определиться, стоит ли критиковать публично;
- 3) Начинать критику с похвалы;
- 4) Применять повышенную интонацию речи;
- 5) Применять корректные формы критических замечаний.

Вопрос 3. В случае если критикующий вас следовал всем этическим нормам, не следует расценивать критические замечания, как:

- 1) Знак того, что от Вас ожидали большего;
- 2) Повод справедливо посмотреть на собственную работу, служебное поведение и поступки;
- 3) Шанс усовершенствовать свои профессиональные качества;
- 4) Намек начать поиски новой работы;
- 5) Знак того, что Вас не уважают.

Вопрос 4. Какие фразы уместны в деловом общении?

- 1) «Возможно я не прав, но давайте обратимся к фактам»;
- 2) «Мне надо, чтобы Вы ...»;
- 3) «Вы не правы и я готов Вам это доказать»;
- 4) «На Вашем месте я бы так не рассуждал...»;
- 5) «Вы плохо выглядите».

Вопрос 5. Чем надо начинать и заканчивать общение?

- 1) комплиментом;
- 2) критикой;
- 3) распоряжением;
- 4) оскорблением;
- 5) раздражением.

Задание 12

Вопрос 1. Какая фраза секретарей не вызывает отрицательные эмоции у руководителей?

- 1) «честно говоря...»;
- 2) «по-моему этим занимается кто-то другой»;
- 3) «этого мне никто не говорил»;
- 4) «Здесь необходимо как следует подумать»;
- 5) «мне это не по силам».

Вопрос 2. Какое из перечисленных качеств секретаря, может внести сложности во взаимоотношения с руководителем?

- 1) прирожденное лидерство;
- 2) профессионализм;
- 3) инициативность;
- 4) умение быть «в тени» своего шефа;
- 5) отсутствие всплесков эмоций.

Вопрос 3. Каких правил должен придерживаться секретарь при составлении реферата?

- 1) должен вносить какие-либо сведений от себя;
- 2) вступать в полемику с авторами статей;
- 3) излагать свою точку зрения на изучаемый вопрос;
- 4) избегать повторений, сложных терминов;
- 5) не включать таблицы, схемы, графики.

Вопрос 4. Из деловых контактов в системе межличностного общения секретаря выберите наиболее частый и важнейший.

- 1) секретарь - сослуживцы;

- 2) секретарь - руководитель;
- 3) секретарь - посетители;
- 4) телефонный собеседник;
- 5) секретарь - подруга.

Вопрос 5. Какую форму обращения секретаря-референта к сослуживцам вы выберете?

- 1) господин + фамилия;
- 2) товарищ + фамилия;
- 3) по имени отчеству;
- 4) по имени;
- 5) по фамилии.

Задание 13

Вопрос 1. Какой пункт следует исключить из правил телефонного общения:

- 1) отвечая на звонок, представьтесь;
- 2) убедитесь в точности сведений, которые намерены сообщить;
- 3) в начале разговора задать вопросы типа «С кем я разговариваю?», «Что Вам нужно?»;
- 4) отвечать на все звонки;
- 5) не давайте выход отрицательным эмоциям.

Вопрос 2. Какое из приведенных выражений следует употребить в телефонном разговоре?

- 1) «я не знаю»;
- 2) «Вы должны...»;
- 3) «Подождите секундочку, я скоро вернусь»;
- 4) «Хороший вопрос... Разрешите, я уточню это для вас»;
- 5) «Это не моя ошибка».

Вопрос 3. Если вам звонит рассерженный чем-то человек, ваши действия:

- 1) положите трубку;
- 2) сразу прервете собеседника и укажете ему на тон разговора;
- 3) выслушаете его до конца;
- 4) прервете в подходящем месте вопросом типа: «Чем я могу Вам помочь?»;
- 5) накричите на него в ответ.

Вопрос 4. Что мешает устранить разногласия с оппонентом?

- 1) то, что вы не впадаете вбешенство;
- 2) задаете много вопросов;
- 3) слушаете его;
- 4) не позволяете собеседнику высказаться первым;
- 5) избегаете личных оскорблений.

Вопрос 5. Каких рекомендаций не следует придерживаться для сохранения конфиденциальности информации?

- 1) проявлять разумную осторожность в разговорах с потенциальными партнерами или клиентами;
- 2) знать, кто и к какой информации или оборудованию имеет доступ;
- 3) если водитель фирмы вдруг заинтересовался конфиденциальным документом, следует твердо и тактично пресечь эту попытку;
- 4) надо быть внимательным к предметам, которые "забывают" посетители приемной;
- 5) оставлять ненадолго посетителей в приемной одних.

Задание 14

Вопрос 1. Какое из правил этикета, указанных ниже, предъявляемых к оформлению приглашений на деловые совещания, содержит ошибку?

- 1) украшательские элементы текста уместны;
- 2) подписывает приглашение руководитель;
- 3) в тексте приглашения следует указать продолжительность совещания;

- 4) если участник совещания является докладчиком, то это необходимо указать в тексте приглашения;
- 5) текст приглашения включает: название организации, характер совещания, место его проведения.

Вопрос 2. В назначенное время заранее приглашенных посетителей должен встретить:

- 1) секретарь у входа в кабинет руководителя;
- 2) руководитель в своем кабинете;
- 3) секретарь и руководитель встречаются на рабочих местах;
- 4) встречает секретарь в назначенное время в вестибюле;
- 5) руководитель у входа в учреждение.

Вопрос 3. Какой напиток не подается к столу на деловых приемах?

- 1) коньяк;
- 2) аперитив;
- 3) красное вино;
- 4) белое вино;
- 5) пиво.

Вопрос 4. Какие подарки можно дарить деловым партнерам?

- 1) галстуки;
- 2) рубашки;
- 3) книги и альбомы репродукций;
- 4) развесные конфеты;
- 5) часы.

Вопрос 5. С какой целью не следует проводить презентации?

- 1) Завязать новые деловые связи;
- 2) Укрепить старые партнерские отношения;
- 3) Познакомиться с новой информацией;
- 4) Встретиться с единомышленниками;
- 5) Покритиковать конкурентов.

Критерии оценки см. 1.2. ФОС

Промежуточная аттестация

ВОПРОСЫ К ЗАЧЕТУ

ПО ДИСЦИПЛИНЕ

«ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»

1. Исторический аспект становления дисциплины (в работах Платона, Аристотеля, Ф.Аквинского, Ж.-Ж.Руссо, М.Вебера и др.).
2. Аспекты проблемы психологии народов (И.Фихте, Г.Гегель, В.Вундт, В.Ключевский), психологии масс (Н.Михайловский, Г. Лебон, Г.Тард), теории об инстинктах социального поведения (У.Мак-Даугалл, Э.Трондайк, Б.Скиннер, З.Фрейд, Э.Берн).
3. Предмет и объект дисциплины «Психология общения», ее цели и задачи.
4. Коммуникативная, интерактивная и перцептивная стороны общения.
5. Модели и цели общения.
6. Особенности делового общения.
7. Основные характеристики позиций личности в общении.
8. Трансакция, взаимодополняющие, скрытые и невзаимодополняющие трансакции.

9. Психологические механизмы восприятия: стереотипизация, факторы превосходства, привлекательности, отношения и понимания.
10. Психологические механизмы восприятия и понимания (идентификация, эмпатия и рефлексия).
11. Вербальная передача информации. Искажение смысла и потеря информации.
12. Инструментарии вербального контакта: существо дела, призыв, самораскрытие, отношение.
13. Этапы общения (контакт, ориентация, проблема, решение, выход из контакта).
14. Язык как средство общения. Свойства речи (содержательность, понятность, выразительность, ответственность).
15. Функции речи (выражения, воздействия, обозначения, сообщения).
16. Невербальное поведение человека как средство выражения психических состояний.
17. Классификация невербальных средств общения - кинесика, просодика и экстралингвистика, такесика, проксемика
18. Рабочая группа как общность людей. Профессиональная, ценностно-мировоззренческая сферы и сфера межличностных отношений
19. Психологические механизмы регуляции коллективной деятельности (адаптация, коммуникация, идентификация, интеграция).
20. Структура имиджа (природные качества, эрудиция, воспитанность, профессионализм). Эффекты фасцинации и аттракции, их воздействие на социальные группы.
21. Правила убеждающего воздействия. Вытеснение и замещение как составляющие механизма убеждения.
22. Тактика убеждения. Технические методы убеждения.
23. Информирование, разъяснение, доказательство и опровержение как составляющие процедуры убеждения.
24. Технология беспроблемного общения Т.Гордона (концепция «владения проблемой»).
25. Технология подлинного общения Э.Берна (трансактный анализ как инструмент совершенствования межличностного взаимодействия).
26. Технология моделирования успеха в общении Р.Бендлера и Дж.Гриндера (концепция нейролингвистического программирования).
27. Виды деловых разговоров. Структура подготовки (формулировка цели, составление плана, приемы привлечения внимания, фиксирование информации).
28. Правила ведения делового телефонного разговора. Приемы рационализации общения
29. Особенности убеждения аудитории. Подготовка к выступлению.
30. Методы изложения материала (индуктивный, дедуктивный, аналогии, концентрический, ступенчатый и исторический).
31. Психологические факторы, используемые в процессе выступления. Привлечение и удержание внимания в процессе выступления
32. Профессиональная этика. Деловой этикет.
33. Языковые неточности. Речевые штампы и канцеляризм. Семантические, лексические, грамматические, стилистические, логические ошибки. Речевые стандарты.
34. Деловая одежда мужчины и женщины. Деловой набор.

Критерии оценки см. 1.2. ФОС

Ведение занятий в интерактивной форме,

обеспечивающих развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств

Тема 1: Вербальные и невербальные средства общения и их демонстрационные модели.

Занятие проходит в форме лекции диалога

Цель: Способствовать эффективному усвоению знаний, активизируя каналы восприятия учебной информации.

Задачи:

- усвоение основных закономерностей воздействия вербальных и невербальных средств общения;
- становление элементов психологической эрудиции;
- развитие умения мыслить самостоятельно и аргументировать свою речь.

Примерные вопросы для обсуждения:

1. Раскройте сущность вербальной коммуникации как знаковой системы.
2. Раскройте содержание понятий «денотация», «контекст», «коннотация», «речевая деятельность», «коммуникативное намерение», «эвфемизм», «инверсия», «аффинити».
3. Охарактеризуйте невербальное поведение как средство выражения психических состояний.
4. Приведите классификацию невербальных средств общения, раскройте их сущность.
5. Проанализируйте мимические коды эмоциональных состояний (гнева, презрения, страдания, страха, удивления, радости).
6. Опишите невербальные признаки следующих состояний (открытости, защиты, подозрительности и скрытности, размышления и оценки, сомнения и неуверенности, уверенности, несогласия, готовности)

Тема 2: Вербальные и невербальные средства общения и их демонстрационные модели.

Занятие проходит в форме тренинга.

Семинар

Цель: актуализировать знания по изучаемой теме, способствовать овладению научной терминологией, формировать умения применять знания на практике, аргументировать выбор решения поставленной задачи.

Задачи:

- обобщить и систематизировать знания об особенностях воздействия вербальных и невербальных средств общения ;
- развивать умения мыслить самостоятельно и аргументировать свою речь;
- формировать элементы психологической эрудиции;
- исследовать факторы, детерминирующие эффективное установление контакта с собеседником.

Ход занятия:

1 этап: актуализация знаний

В ходе подготовки к занятию для эффективного его проведения целесообразно обозначить основные знания, умения и навыки, которые понадобятся студентам, и подготовить их к занятию заранее или непосредственно перед ним.

1. Язык как средство общения. Функции речи (выражения, воздействия, обозначения, сообщения). Виды речи (устная, монологическая, диалогическая, письменная, внутренняя).
2. Этапы общения (контакт, ориентация, проблема, решение, выход из контакта).
3. Классификация невербальных средств общения - кинесика, просодика и экстралингвистика, такесика, проксемика.
4. Мимические коды эмоциональных состояний (гнева, презрения, страдания, страха, удивления, радости).

II этап: выполнение практических заданий.

Цели:

- 1) эксперимент для исследования невербальных сигналов в установлении контакта;
- 2) развитие положительных взаимоотношений в группе.

Инструкция. Сейчас мы проведем эксперимент для исследования невербальных сигналов в установлении контакта. Два человека выйдут из комнаты. Это будут ведущие. Все оставшиеся в комнате объединяются в две команды. Когда ведущие вернутся в комнату, им нужно будет вступить в контакт с каждым, поздравившись с каждым участником кивком головы и произнести какое-то приветствие. Затем мы зададим ведущим свои вопросы.

Когда ведущие выйдут из комнаты, преподаватель предлагает объединиться в две группы случайным образом, а затем каждая команда получает простое название: скажем, «у стены» и «у окна». Первое задание простое: команда «у стены» должна улыбаться, когда к ней обращаются, и отвечать с улыбкой, а команда «у окна» не должна улыбаться. Преподаватель показывает командам напечатанные таблички, первой с надписью «Улыбаться», а второй — «Не улыбаться». После этого он репетирует с командой: «Допустим, я ведущий... Здравствуй, Алексей! Здравствуй, Аня! и т. д.» Представители разных команд должны реагировать в соответствии с инструкцией.

После этого преподаватель показывает таблички для следующего задания. Теперь представители команды «у стены» не должны смотреть в глаза ведущим, а представители команды «у окна» должны время от времени смотреть им в глаза в течение 3-5 секунд, потом отводить глаза, потом вновь смотреть в глаза и т. д. Преподаватель поясняет, что взгляд в глаза должен быть таким, как обычно они смотрят на друга, партнера, нельзя расширять глаза или вдруг «установиться» на ведущего. С этими табличками тоже можно порепетировать.

После того как группы порепетировали достаточно, чтобы не ошибаться в выполнении инструкций, преподаватель приглашает ведущих. Они приветствуют представителя каждой команды, а те действуют в соответствии с полученной инструкцией. После этого преподаватель должен спросить у ведущих, с представителями какой команды они могли бы скорее разговаривать.

Таким образом можно поэкспериментировать с разными невербальными сигналами. Для того чтобы упражнение было по-настоящему двигательным, можно вводить дополнительные условия, например: «вы все занимаетесь уборкой помещения», «вы прогуливаетесь по фойе во время конференции», «вы на вечеринке, танцуете», «вы в фитнес-клубе» и т. п. Конечно, для эксперимента с позами не все эти ситуации подходят. Когда человек танцует, то поза у него то симметричная, то асимметричная, то открытая, то закрытая. Поэтому для таких сигналов, как открытая-закрытая поза, асимметричная-симметричная поза, оптимальная—неоптимальная поза и соответствие—несоответствие уровней по вертикали участники должны будут, скорее всего, «сидеть» в зале в ожидании начала заседания» или «сидеть на своем рабочем месте». Для того чтобы соблюдалось соответствие уровней по вертикали, каждый должен будет встать, отвечая на приветствие ведущего.

Для того чтобы участникам легче было регулировать дистанцию, лучше выбрать ситуацию, когда все «стоят или размеренно прогуливаются по холлу в ожидании начала конференции» или «стоят с бокалами на вечеринке, время от времени переходя от одной группе к другой».

Вопросы для обсуждения:

1. Какие сигналы помогают установить контакт?
2. Какими должны быть следующие сигналы: улыбка, взгляд в глаза, поза, наклон, угол поворота, соответствие уровней по вертикали, оптимальная для данного партнера дистанция?

III этап: подведение итогов.

После окончания занятия уточняются основные положения и термины, анализируются результаты, выявляется согласованность мнений и позиций, совместно формулируются и принимаются окончательные выводы.

Тема: Составляющие механизма убеждения

Занятие проходит в форме деловой игры.

Семинар

Цель: актуализировать знания по изучаемой теме, способствовать овладению научной терминологией, формировать умения применять знания на практике, аргументировать выбор решения поставленной задачи.

Задачи:

- обобщить и систематизировать знания о психологических механизмах убеждения;
- развивать умения мыслить самостоятельно и аргументировать свою речь;
- формировать элементы психологической эрудиции;
- исследовать факторы, детерминирующие взаимонеприятие и взаимонепонимание..

Ход занятия:

I этап: актуализация знаний

В ходе подготовки к занятию для эффективного его проведения целесообразно обозначить основные знания, умения и навыки, которые понадобятся студентам, и подготовить их к занятию заранее или непосредственно перед ним.

1. Опишите психические и физиологические механизмы воздействия на собеседника.
2. Охарактеризуйте виды убеждающих воздействий
3. Объясните психологические механизмы восприятия и понимания (идентификация, эмпатия, рефлексия).

II этап: выполнение практических заданий.

Группа делится на подгруппы, включающие не менее 3 человек. Участники подгрупп выполняют задания, отвечают на вопросы, формулируют совместное решение.

1. Заполните таблицу, сформулировав ответы, «ломающие» стереотипную реакцию на обращение.

Негативные оценки и ярлыки

Ты несешь абсолютную чушь
Так обращаться со мной нельзя
Это неверно

Советы

Я тебе не советую так со мной обращаться
Мой тебе совет – прекрати
Не советую меня злить

Вопросы

Что ты здесь делаешь
Где тебя носило
Кто ты такой вообще

Приказы

Прекрати меня злить
Замолчи сейчас же
Иди отсюда

Ложные аргументации

Вы никогда не идете мне навстречу
С вами невозможно разговаривать
Люди для вас ничего не значат

Обобщения

Ты не разу в жизни ничего дл меня не сделал
Все в доме делаю только я

Ирония, язвительность

Ну ты у меня герой
Ты просто писаная красавица
На тебя теперь все смотрят с восхищением

2. Выявите уровень вашего самоконтроля в общении.

Оценка самоконтроля в общении (по Мариону Снайдеру)

С помощью этого теста вы можете определить свой уровень контроля при общении с другими людьми. Внимательно прочтите десять предложений, описывающих реакции на некоторые ситуации. Каждое из них оцените как верное или неверное для себя. Верное — обозначьте буквой В, а неверное — буквой Н.

1. Мне кажется трудным искусство подражать привычкам других людей.
2. Я бы, пожалуй, мог свалить дурака, чтобы привлечь внимание или позабавить окружающих.
3. Из меня мог бы выйти неплохой актер.
4. Другим людям иногда кажется, что я переживаю что-то более глубоко, чем это есть на самом деле.
5. В компании я редко оказываюсь в центре внимания.
6. В разных ситуациях и в общении с разными людьми я часто веду себя совершенно по-разному.
7. Я могу отстаивать только то, в чем я искренне убежден.
8. Чтобы преуспеть в делах и в отношениях с людьми, я стараюсь быть таким, каким меня ожидают видеть.
9. Я могу быть дружелюбным с людьми, которых я не выношу.
10. Я не всегда такой, каким кажусь.

Оценка результатов: по одному баллу начисляется за ответ Н на вопросы 1, 5, 7 и за ответ В — все остальные. Подсчитайте сумму баллов.

0—3 балла — низкий коммуникативный контроль, т.е. ваше поведение устойчиво и вы не считаете нужным меняться в зависимости от ситуации. Вы способны к искреннему раскрытию в общении, от чего некоторые считают вас «неудобным» по причине вашей прямолинейности.

4—6 баллов — средний коммуникативный контроль. Вы искренны, но несдержанны в своих эмоциональных проявлениях. Однако считаетесь в своем поведении с окружающими людьми.

7—10 баллов — высокий коммуникативный контроль. Вы легко входите в любую роль, гибко реагируете на изменение ситуации, хорошо чувствуете и можете предвидеть впечатление, которое производите на окружающих.

III этап: подведение итогов.

После окончания занятия уточняются основные положения и термины, анализируются результаты, выявляется согласованность мнений и позиций, совместно формулируются и принимаются окончательные выводы.

Тема 4: Использование сознательных и подсознательных сторон психики в процессе убеждающего воздействия

Занятие проходит в форме лекции-диалога.

Цель: Способствовать эффективному усвоению знаний, активизируя каналы восприятия учебной информации.

Задачи:

- усвоение основных закономерностей сознательного и подсознательного воздействия на психику в процессе общения;
- становление элементов психологической эрудиции;
- развитие умения мыслить самостоятельно и аргументировать свою речь.

Примерные вопросы для обсуждения:

1. Опишите алгоритм побуждения собеседника к активности.
2. Определите возможные фоновые состояния.
3. Охарактеризуйте наиболее эффективные приемы убеждения для различных фоновых состояний
4. Раскройте тактику убеждения в зависимости от типа собеседника.

Тема: Эффективные технологии общения

Занятие проходит в форме деловой игры.

Семинар

I этап: актуализация знаний

В ходе подготовки к занятию для эффективного его проведения целесообразно обозначить основные знания, умения и навыки, которые понадобятся студентам, и подготовить их к занятию заранее или непосредственно перед ним.

1. Обоснуйте алгоритм последовательности разрешения проблем Т. Гордона.
2. Раскройте последовательность структурного и функционального анализа транзакций Э.Берна
3. Опишите характеристику транзактного анализа как инструмента совершенствования межличностного взаимодействия
4. Приведите примеры классических техник и стратегий воздействия Ф. Перлза
5. Охарактеризуйте разрушительные модели поведения и деструктивные установки

II этап: выполнение практических заданий.

Цели:

- 1) развитие умения устанавливать и поддерживать контакт;

2) развитие положительных взаимоотношений в группе.

Инструкция. Внимательно изучите коммуникативные техники организации и поддержания контакта (умение разговаривать и «малого разговора»)

Представьте себе, что вы находитесь в путешествии среди незнакомых людей. Ваша задача – как можно больше узнать о членах вашей группы, организуя контакт. На выполнение упражнения отводится 30 минут.

Техники активного слушания

Задача 1: Умение «разговаривать»

№	Коммуникативные техники	Определения	Как это сделать?
1.	Открытые вопросы	Вопросы, предполагающие развернутый ответ	<p>Начинайте вопрос со слов: <i>-Что? Как? Почему? Каким образом? При каких условиях? и т. п.</i></p> <p><i>-«На какие факты (условия, ограничения, преимущества и т.п.) мы должны обратить внимание?»</i></p> <p><i>-«Что следует предпринять, чтобы изменить ситуацию?»</i></p> <p><i>-«Какой результат был бы приемлемым для вас?»</i></p> <p><i>-«Как мы могли бы сформулировать свою задачу?»</i></p> <p><i>-«Что вы имеете в виду, когда говорите о...»</i></p> <p><i>-«Если вы займете эту позицию, то какими будут ваши первые действия?»</i></p>
2.	Закрытые вопросы	Вопросы, предполагающие однозначный ответ (например, сообщение точной даты, названия, указания на количество чего-либо и т.п.) или ответы «да» или «нет».	<p><i>-Когда истекает срок сдачи проекта?</i></p> <p><i>-Сколько у вас осталось в резерве единиц?</i></p> <p><i>-Ты согласен ваяться за этот проект?</i></p>

3.	Альтернативные вопросы	Вопроса, в формулировке которых содержатся варианты ответов	-Ты предпочитаешь начать самостоятельно, вместе с Ивановым или привлечь еще кого-нибудь? -Ты затрудняешься ответить, потому что не знаешь ответа, потому что ответ будет неприятным или потому что тебя просили мне пока ничего не сообщать? -Вы предпочитаете, чтобы вам задавали вопросы по ходу вашей презентации, после нее или в виде записок?
----	------------------------	---	---

Задача 2. Используйте техники «малого разговора»

1. Цитирование партнера
2. Позитивные констатации
3. Информирование
4. Интересный рассказ

ПРИМЕРЫ

Цитирование партнера

Ссылки на ранее сказанное партнером, его рассказы о себе, своих занятиях, хобби и др.:

- *Вы говорили, что раньше бывали в Суздали?*
- *Я помню, ты любишь пастельные тона...*
- *Ты собирался посетить эту выставку...*
- *Помню, мы говорили о том, что ты любишь париться в баньке у себя на даче...*
- *Я запомнил разницу между воблером и блесной после того нашего разговора...*

Позитивные констатации

Высказывания о фактах, интересных для партнера, с положительным настроем:

- *Я заметил, как увеличилось количество компьютеров в вашей фирме...*
- *Я уже много раз обращал внимание на эту кожаную обложку вашей тетради...*
- *Похоже, ты стал пользоваться разноцветными маркерами при работе с текстом. Это кажется очень эффективным. Я, наверное, последую твоему примеру.*
- *Вот такой экран у компьютера действительно не будет утомлять глаза...*

Информирование

Сообщение информации, важной, интересной и приятной для партнера.

- *Я уже видел в продаже резиновые лодки с эхолотом, в спортивном магазине на Литейном.*
- *Марина только что показывала мне журнал с карнавальными костюмами к Новому году. По-моему, там есть и костюм лошади, очень забавный. А Марина, кстати, еще не ушла с факультета. Она сейчас в буфете.*
- *Оказывается, можно выбрать себе вегетарианское меню на весь период семинара. Сегодня будет грибной суп и жаркое из овощей.*
- *Я узнал, что все желающие могут присоединиться к экскурсии в Эрмитаж. Записываться нужно у девушки по имени Ольга. Высокая блондинка, у нее бейдж с именем на пиджаке.*
- *Яблочный сок есть на том конце стола и т. п.*
- *В последнем номере журнала «NonverbalBehavior» («Невербальное поведение») опубликованы данные о том, что женщины дольше смотрят на тех, кто им нравится, а мужчины — на тех, кому нравятся они...*

Интересный рассказ

Увлекательное, захватывающее повествование, неожиданное, приятное или пикантное и т. п.

— *Один преподаватель с нашего факультета должен был читать лекцию в Академии художеств по психологии восприятия. По расписанию он узнал, что его лекция должна быть в аудитории 315. Он пошел на третий этаж, нашел аудиторию 313, а следующая дверь оказалась без номера. Ну, он на всякий случай входит туда, видит студентов и спрашивает у них: «Это третий курс?» Они отвечают: «Нет». Он пошел дальше. Смотрит, еще одна дверь, и тоже без номера. Он открывает ее, видит студентов и спрашивает: «Это третий курс?» А студенты почему-то стали смеяться и тоже сказали «Нет». Он пошел дальше, открывает третью дверь, которая тоже была без номера, и спрашивает: - «Это третий курс?» В ответ раздался громовой хохот! Сотня студентов буквально визжала от восторга. Дело в том, что все три двери вели в одну и ту же аудиторию, 313-ю, и он три раза обращался к одним и тем же студентам, но из разных дверей.*

Вопросы для обсуждения:

1. Какое количество людей за это время вы сумели «разговорить»?
2. Кто оказался, по мнению группы, наиболее интересным собеседником?

III этап: подведение итогов.

После окончания занятия уточняются основные положения и термины, анализируются результаты, выявляется согласованность мнений и позиций, совместно формулируются и принимаются окончательные выводы.

Тема: Деловой этикет как профессиональная сторона морали. Этикет речи и внешности.

Лекция

Работа в малых группах

Цель: актуализировать знания по изучаемой теме, способствовать овладению научной терминологией, формировать умения применять знания на практике, аргументировать выбор решения поставленной задачи.

Задачи:

- обобщить и систематизировать знания о деловом этикете;
- развивать умения мыслить самостоятельно и аргументировать свою речь;
- формировать элементы психологической эрудиции;

Ход занятия:

I этап: актуализация знаний

В ходе подготовки к занятию для эффективного его проведения целесообразно обозначить основные знания, умения и навыки, которые понадобятся студентам, и подготовить их к занятию заранее или непосредственно перед ним.

1. Этика, мораль, нравы и обычаи деловых отношений.
2. Нравственное сознание и общественное мнение. Нравственная культура и моральная ответственность. Нравственная и сегрегативная функции этикета.
3. Профессиональная этика. Деловой этикет.
4. Вежливость как основа речевого этикета.
5. Языковые неточности.
6. Правила личной гигиены. Искусство макияжа и прически.

II этап: выполнение практических заданий.

Группа делится на подгруппы, включающие не менее 3 человек. Участники подгрупп выполняют задания, отвечают на вопросы, формулируют совместное решение.

Задание 1.

Составьте текст делового письма к другой группе, используя речевые стандарты.

РЕЧЕВЫЕ СТАНДАРТЫ ПОМОГАЮЩИЕ ПРОВЕСТИ ДЕЛОВУЮ БЕСЕДУ

НАЧАЛО БЕСЕДЫ

Я полагаю, что нашу беседу лучше всего начать с обсуждения

Сегодня я предлагаю обсудить...

Я думаю, что вам хорошо известны причины, побудившие меня встретиться с вами, и поэтому мне хотелось сразу перейти к обсуждению...

Мне хотелось бы начать нашу беседу с...

Я полагаю, что нам прежде всего следует обсудить...

Я думаю, что мы начнем наш разговор с...

Нашу беседу в соответствии с ранее достигнутой договоренностью целесообразно, на мой взгляд, начать с...

ВЫРАЖЕНИЕ ОДОБРЕНИЯ И СОГЛАСИЯ

Ваши условия нас вполне устраивают.

Этот пункт наших возражений не вызывает.

Думаю, что мы можем договориться и о...

Я вполне разделяю вашу точку зрения на...

Мы ничего не имеем против...

Это, на наш взгляд, очень хорошая идея.

Я полностью согласен с вашим мнением о...

Мое представление... полностью совпадает с вашим.

Ваши условия в целом для меня приемлемы.

Можно считать, что в основном мы договорились.

ВЫРАЖЕНИЕ ЖЕЛАНИЯ ОТСТАИВАТЬ СВОЮ ТОЧКУ ЗРЕНИЯ

Я предлагаю вернуться к обсуждению этого пункта с несколькими иными позициями.

Но давайте рассмотрим и другие стороны этого решения.

Мне бы хотелось получить от вас дополнительную информацию по этому вопросу.

Мне кажется, что мы несколько отклонились от темы нашего разговора. Поэтому я предлагаю вернуться к обсуждению предыдущего пункта нашего соглашения.

Я вижу решение этого вопроса по-другому. В связи с этим я хотел бы пояснить...

Я полагаю, что вы согласитесь с наличием и другого варианта решения этого вопроса, который мне хотелось бы сейчас с вами обсудить.

Хотелось бы, чтобы вы уточнили вопрос о... Думаю, что следует обсудить и другие стороны этого вопроса. Мне хотелось бы еще раз вернуться к обсуждению вопроса о...

Может быть, вам будет интересно узнать заключение экспертов по этому вопросу.

ВЫРАЖЕНИЕ ПРОСЬБЫ

Вы нас очень обяжете, если согласитесь...

Не могли бы вы...
Мы хотим обратиться к вам с просьбой о...
Если вас не слишком обременит (затруднит)...
Я буду очень признателен (благодарен), если...
Мы очень рассчитываем на вашу помощь в...
Я хотел бы просить вас о...
С вашей стороны будет очень любезно, если...

ВЫРАЖЕНИЕ ИЗВИНЕНИЯ

Приносим наши извинения за...
Еще раз прошу извинить меня за...
Примите наши извинения за...
Мы искренне сожалеем, что...
Я должен извиниться перед вами за...

ВЫРАЖЕНИЕ СОМНЕНИЯ И НЕОПРЕДЕЛЕННОСТИ

У меня пока не сложилось окончательного мнения по этому поводу
Меня несколько смущает наличие...
Я бы очень просил вас уточнить... поскольку по этому факту у меня есть прямо противоположная информация.
Мне не совсем понятно ваше желание, связанное с...
У меня большое сомнение в необходимости...
Мне кажется, что этот вариант решения несколько преждевременен.
Я бы предпочел другое решение этой задачи.

ВЫРАЖЕНИЕ НЕОДОБРЕНИЯ, НЕСОГЛАСИЯ И ОТКАЗА

В целом ваше предложение приемлемо, но...
Наша точка зрения несколько расходится с вашей.
Здесь мы исходим из несколько иного понимания...
Мы придерживаемся иной точки зрения.
В принципе мы согласны с большинством ваших предложений, но у нас есть ряд возражений и замечаний.
Согласиться с вашим вариантом... трудно, поскольку его реализация может вызвать определенные сложности.
Нас не вполне устраивают предложенные вами условия.
Мы видим решение этой проблемы в несколько ином свете.
Сожалеем, что наше финансовое положение не позволяет удовлетворить вашу просьбу.
К сожалению, принять ваши условия мы не можем.
Мы высоко ценим ваши усилия, но, к сожалению, вынуждены ответить отказом.

ВЫРАЖЕНИЕ ЖЕЛАНИЯ УЙТИ ОТ ОТВЕТА

На ваш вопрос трудно дать однозначный ответ. Дело в том, что...
На это можно ответить только в самом общем виде.
Я вижу это только в самых общих чертах.
Мне трудно судить об этом.
Я затрудняюсь дать вам точный ответ.
К сожалению, точной информацией об этом мы не располагаем.
Нам об этом неизвестно, поэтому ничего определенного сказать по этому поводу мы не можем.

ФРАЗЫ, СВИДЕТЕЛЬСТВУЮЩИЕ О ЗАВЕРШЕНИИ БЕСЕДЫ

Итак, мы подходим к концу нашей беседы.

Давайте подведем итоги наших договоренностей.

В заключение беседы я хотел бы...

Я полагаю, что сегодня мы обсудили все наши вопросы.

Я считаю, что проблему... можно считать решенной.

Позвольте мне от имени нашей фирмы поблагодарить вас за участие в сегодняшнем обсуждении и выразить надежду на дальнейшее сотрудничество с вами.

Я хочу выразить искреннюю благодарность за то, что вы нашли время принять участие в нашем обсуждении. Думаю, что вы будете довольны своим решением.

Задание 2. Заполните графу таблицы. Какого цвета может быть костюм?

Цвет костюма	Сорочка	Галстук	Носки
	белая, слоновой кости, светло-голубая, розовая	любого цвета	черные
	белая, слоновой кости, светло - розовая	полосатый, красно-черный	черные
	белая, слоновой кости	в серую, красную, бордовую полосу	черные
	белая	в белую, голубую, красную полосу, темно-бордовый	черные
	слоновой кости, бежевая, светло – розовая, табачная	зеленый, бордовый, красно-черный	черные
	светло-голубая, розовая	темно-голубой	черные
	белая, розовая, табачная	зеленый, бордовый, красно-черный	черные
	белая, светло – розовая, бежевая,	серебристо-серый, красно-черный	черные

III этап: подведение итогов.

После окончания занятия уточняются основные положения и термины, анализируются результаты, выявляется согласованность мнений и позиций, совместно формулируются и принимаются окончательные решения.

Критерии оценки см. 1.2. ФОС

ЗАДАЧИ

Тема 1. Исторический аспект развития психологии деловых отношений. Объект, предмет, цель и задачи дисциплины.

1. Прочитайте отрывок из исследования Г. Лебона «Психология народов и масс» и определите причины отличий психологического характера народов.

Что бы человек ни делал, он всегда и прежде всего - представитель своей расы. Тот запас идей и чувств, который приносят с рождением на свет все индивидуумы одной и той же расы, образует душу расы. Невидимая в своей сущности, эта душа очень видима в своих проявлениях, так как в действительности она управляет всей эволюцией народа.

Исследуя один за другим различные факторы, способные действовать на психический склад народов, мы можем всегда констатировать, что они действуют на побочные и непостоянные стороны характера, но нисколько не задевают его основных черт, или задевают их лишь путем очень медленных наследственных накоплений.

Вообще можно сказать, что величие народов зависит главным образом от уровня их нравственности.

Вековые столкновения рас имеют главным своим основанием непримиримость их характеров.

Ничего нельзя понять в истории, если не имеешь постоянно в виду, что различные расы не могут ни чувствовать, ни мыслить, ни поступать одинаковым образом, ни, следовательно, понимать друг друга. Без сомнения, различные народы имеют в своих языках общие слова, которые они считают синонимами, но эти общие слова будят у тех, которые их слушают, совершенно несходные чувства, идеи, способы мышления. Нужно пожить с народами, психический склад которых чувствительно отличается от нашего, даже выбирая между ними только лиц, говорящих на нашем языке и получивших наше воспитание, чтобы понять глубину пропасти, существующей между психическим складом различных народов.

Эта пропасть между психическим складом различных рас и объясняет нам, почему высшим народам никогда не удавалось заставить низшие принять их цивилизацию. Столь еще распространенное мнение, что образование может осуществить подобное дело, - одна из печальнейших иллюзий, какую когда-либо создали теоретики чистого разума.

Без сомнения, сильно различающиеся между собой расы, например, белая и черная, могут смешиваться, но рождающиеся от них метисы образуют значительно низшую расу в сравнении с теми, от которых она происходит, и совершенно неспособную создать или даже поддержать какую бы то ни было цивилизацию. Влияние противоположных наследственностей разлагает их нравственность и характер. Когда метисы случайно наследуют (как в Сан-Доминго) высшую цивилизацию, эта цивилизация быстро приходит в состояние плачевного упадка. Скрещивания могут быть элементом прогресса только среди высших рас, достаточно близких друг к другу, таковы англичане и немцы Америки. Но они составляют всегда элемент вырождения, когда эти расы, будучи даже высшими, слишком различаются между собой.

Все страны, заключающие в себе слишком большое число метисов, по одной только этой причине обречены на постоянную анархию, если только ими не будет управлять железная рука.

Раздоры и междоусобные войны всегда отличались тем большей интенсивностью, чем различнее были соприкасавшиеся между собой расы. Когда они слишком несходны между собой, становится совершенно невозможным заставить их жить под одними учреждениями и одними законами.

Без предварительного знания душевного склада народа история его кажется каким-то хаосом событий, управляемых одной случайностью. Напротив, когда душа народа нам известна, то жизнь его представляется правильным и фатальным следствием из его психологических черт. Во всех проявлениях жизни нации мы всегда находим, что неизменная душа расы сама тклет свою собственную судьбу.

... Народ не может избавиться от того, что вытекает как следствие из его душевного склада; и если ему это удастся, то в очень редкие моменты - так песок, поднятый бурей, кажется, освободился на время от законов тяготения. По нашему мнению, верить, что формы правления и конституции имеют определяющее значение в судьбе народа - значит предаваться детским мечтам. Только в нем самом находится его судьба, но не во внешних обстоятельствах. Все, что можно требовать от правительства, - это то, чтобы оно было выразителем чувств и идей народа, управлять которым оно призвано.

Нет в настоящее время ни одного народа, который бы имел национальное искусство, и каждый в архитектуре, как в скульптуре, живет только более или менее удачными копиями с отдаленных времен.

Каждая эстетика являет собой идеал прекрасного известной эпохи и известной расы, и в силу одного того, что эпохи и расы бывают различные, и идеал прекрасного должен постоянно меняться.

Без сомнения, всякому известно, что все великие религии, браманизм, буддизм, христианство, ислам, вызвали массовые обращения среди целых рас, которые формально сразу их приняли; но когда углубляешься немного в изучение этих обращений, то сразу можно заметить, что если и переменили что-нибудь народы, то только название своей старой религии, а не самую религию; что в действительности принятые верования подверглись изменениям, необходимым для того, чтобы примкнуть к старым верованиям, которым они пришли на смену и по отношению к которым были только простым продолжением.

Изменения, испытываемые верованиями при переходе от одного народа к другому, часто бывают даже столь значительны, что вновь принятая религия не имеет никакого видимого родства с той, название которой она сохраняет.

Различные расы не могут долгое время говорить на одном и том же языке. Случайности завоеваний, коммерческих интересов могут, без сомнения, заставить какой-нибудь народ принять чужой язык вместо своего родного, но в течение немногих поколений заимствованный язык совершенно преобразуется. Преобразование будет тем глубже, чем раса, у которой язык был заимствован, сильнее отличается от той, которая его заимствовала.

... Расовая душа, руководящая судьбой народов, руководит также их верованиями, учреждениями и искусством; какой бы элемент цивилизации мы ни изучали, мы всегда найдем ее в нем. Она - единственная сила, которой никакая другая не может превозмочь. Она представляет собой тяжесть тысяч поколений, синтез их мысли.

Убежденный человек, над которым господствует какая-нибудь идея, религиозная или другая, не приступен для рассуждений, как бы основательны они ни были. Все, что он может попробовать, это ввести путем искусственных мыслительных приемов и часто путем очень больших искажений опровергающую его мысль в круг господствующих над ним понятий.

Когда после более или менее долгого периода блужданий, переделок, пропаганды какая-нибудь идея приобрела определенную форму и проникла в душу масс, то она образует догмат, т.е. одну из тех абсолютных истин, которые уже не оспариваются. Она составляет тогда часть тех общих верований, на которых держится существование народов.

Изучение цивилизаций показывает, что в действительности только очень незначительной кучке избранных мы обязаны всеми завоеванными успехами.

Храбрость, инициатива, энергия, дух предприимчивости и различные качества характера, очень медленно приобретаемые, могут изгладиться довольно быстро, раз им не представляется больше повода упражняться. Этим объясняется тот факт, что какому-нибудь народу всегда нужно очень долгое время, чтобы подняться на высокую ступень культуры, и иногда очень короткое время, чтобы упасть в пропасть вырождения.

Раса обладает почти столь же устойчивыми психологическими признаками, как и ее анатомические признаки.

Как и анатомический вид, психологический изменяется только после многовековых накоплений.

К устойчивым и наследственным психологическим признакам, сочетание которых образует психический склад расы, присоединяются, как и у анатомических видов, побочные элементы, созданные различными изменениями среды. Беспреданно возобновляемые, они оставляют расе широкий простор для внешних изменений.

Психический склад расы представляет собой не только синтез составляющих ее живых существ, но в особенности - синтез всех предков, способствовавших ее образованию. Не только живые, но и мертвые играют преобладающую роль в современной жизни какого-нибудь народа. Они творцы его морали и бессознательные двигатели его поведения.

Очень большие анатомические различия, разделяющие различные человеческие расы, сопровождаются не менее значительными психологическими различиями. Когда сравниваешь между собой средние каждой расы, психические различия кажутся часто довольно слабыми. Они становятся громадными, лишь только мы распространяем сравнение на высшие элементы каждой расы. Тогда можно заметить, что главным отличием высших

народов от низших служит то, что первые выделяют из своей среды известное число очень развитых мозгов, тогда как у вторых их нет.

Индивиды, составляющие низшие расы, имеют между собой очевидное равенство. По мере того как расы поднимаются по лестнице цивилизации, их члены стремятся все больше различаться между собой. Неизбежный результат цивилизации - дифференциация индивидов и рас. Итак, не к равенству идут народы, но к большому неравенству.

Жизнь какого-нибудь народа и все проявления его цивилизации составляют простое отражение его души, видимые знаки невидимой, но очень реальной вещи. Внешние события образуют только видимую поверхность определяющей их скрытой ткани.

Ни случай, ни внешние обстоятельства, ни в особенности политические учреждения не играют главной роли в истории какого-нибудь народа.

Различные элементы цивилизации какого-нибудь народа, будучи только внешними знаками его психического склада, выражением известных способов чувствования и мышления, свойственных данному народу, не могут передаваться без изменений народам совершенно иного психического склада. Передаваться могут только внешние, поверхностные и не имеющие значения формы.

Глубокие различия, существующие между психическим складом различных народов, приводят к тому, что они воспринимают внешний мир совершенно различно. Из этого вытекает то, что они чувствуют, рассуждают и действуют совершенно различно и что между ними существует разногласие по всем вопросам, когда они приходят в соприкосновение друг с другом. Большая часть войн, которыми полна история, возникла из этих разногласий. Завоевательные, религиозные и династические войны всегда были в действительности расовыми войнами.

Скоплению людей различного происхождения удастся образовать расу, т.е. сформировать в себе коллективную душу, только тогда, когда путем повторяющихся веками скрещиваний и одинаковой жизнью в тождественной среде оно приобрело общие чувства, общие интересы, общие верования.

Наблюдая большинство поступков толпы, мы видим, что они чаще всего служат выражением ее замечательно низкого умственного уровня. Но есть такие случаи, когда действиями толпы руководят, по-видимому, таинственные силы, называвшиеся в древности судьбой, природой, провидением и теперь именуемые голосом мертвых. Мы не можем не признавать могущества этих сил, хотя совершенно не знаем их сущности. Иногда кажется, что в недрах наций находятся скрытые силы, руководящие их действиями. Что может быть, например, более сложным, более логичным и удивительным, нежели язык народа?

Впрочем, говоря по правде, все властители мира, все основатели религий или государств, апостолы всех верований, выдающиеся государственные люди и, в сфере более скромной, простые вожди маленьких человеческих общин всегда были бессознательными психологами, инстинктивно понимающими душу толпы и часто - очень верно. Знание психологии толпы составляет в настоящее время последнее средство, имеющееся в руках государственного человека, - не для того, чтобы управлять массами, так как это уже невозможно, а для того, чтобы не давать им слишком много воли над собой.

Только вникая глубже в психологию масс, можно понять, до какой степени сильна над ними власть внушенных идей.

2. Выполните реферат по анализу основных направлений исследования мыслителей древности и Нового времени о людях как субъектах общения. (Характеристика социально-психологических явлений в аспекте соотношения индивидуализма и коллективизма (в работах Платона, Аристотеля, Ф. Аквинского, Ж.-Жака Руссо, Б. Франклина, М. Вебера и др.).

Тема 2. Восприятие и понимание в процессе общения

1. *Выясните, каков ваш стиль общения и проанализируйте достоинства и недостатки занимаемой позиции.*

Трансакционный анализ общения (по Э. Берну)

Согласно Э. Берну, обращаясь к другому человеку, мы выбираем одно из возможных состояний нашего «Я»: состояние «Родителя», «Взрослого» или «Ребенка». Попробуйте оценить, как сочетаются эти три «Я» в вашем поведении. Для этого оцените приведенные утверждения в баллах от 0 до 10.

1. Мне порой не хватает выдержки.
2. Если мои желания мешают мне, то я умею их подавлять.
3. Родители, как более зрелые люди, должны устраивать семейную жизнь своих детей.
4. Я иногда преувеличиваю свою роль в каких-либо событиях.
5. Меня провести нелегко.
6. Мне бы понравилось быть воспитателем.
7. Бывает, мне хочется подурачиться, как маленькому.
8. Думаю, что я правильно понимаю все происходящие события.
9. Каждый должен выполнять свой долг.
10. Нередко я поступаю не как надо, а как хочется.
11. Принимая решение, я стараюсь продумать его последствия.
12. Младшее поколение должно учиться у старших, как ему следует жить.
13. Как и многие люди, я бываю обидчив.
14. Мне удастся видеть в людях больше, чем они говорят о себе.
15. Дети безусловно должны следовать указаниям родителей.
16. Я увлекающийся человек.
17. Мой основной критерий оценки человека — объективность.
18. Мои взгляды непоколебимы.
19. Бывает, что я не уступаю в споре лишь потому, что не хочу уступать.
20. Правила оправданы лишь до тех пор, пока они полезны.
21. Люди должны соблюдать все правила независимо от обстоятельств.

Подсчитайте сумму баллов отдельно по строкам таблицы:

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

Расположите соответствующие символы в порядке убывания их значения.

Формула ВДР — вы обладаете развитым чувством ответственности, в меру импульсивны и не склонны к назиданиям и нравоучениям. Постарайтесь сохранить эти качества.

Формула РДВ — для вас характерны категоричность и самоуверенность. Кроме того, «Родитель» с детской непосредственностью режет «правду-матку», ни в чем не сомневаясь и не заботясь о последствиях. Поэтому таким людям желательно работать не с людьми, а с машинами, этюдником, кульманом и т.п.

На первом месте в *формуле Д* — вполне приемлемый вариант для научной работы. Но детская непосредственность хороша только до определенных пределов. Если она начинает мешать делу, то пора свои эмоции взять под контроль.

2. *Охарактеризуйте 5 человек в в Вашей группе в соответствии с таблицей*

Основные характеристики позиций Родителя, Взрослого, Ребенка

РОДИТЕЛЬ

Распознавание состояний

	<i>критическое</i>	<i>кормяще-заботливое</i>
1. Общее поведение	Оценивающее, ироническое, Доброе, порицающее, показывающее, озабоченное, авторитарное, запрещающее, советующее, приказное	Доброе, ободряющее, защищающее, помогающее сочувствующее
2. Речевые формулировки	«Ты должен, ты не должен», «Успокойся», «Я могу вас «Это следует делать, это не понять», «Лучше не делать следует делать», «Как ты этого», «Будь осторожен», . . можешь!», «Я не позволю так «Не ломай себе голову». . . обращаться со мной!».	«Я могу вас «Это следует делать, это не понять», «Лучше не делать следует делать», «Как ты этого», «Будь осторожен», . . можешь!», «Я не позволю так «Не ломай себе голову». . . обращаться со мной!».
3. Манера говорить	Твердо, высокомерно, Саркастически, остро, насмехаясь, иронически, цинично	Тепло, успокаивающе, сочувственно
4. Выражение лица	Отчужденное, лоб нахмурен, критический взгляд, сжатый рот	Заботливое, одобряющее, улыбочное, любовно-заинтересованное
5. Жесты и положение тела	Поднятый указательный палец, скрещены перед грудью, ноги широко расставлены, голова поднята вверх	Протянутые руки, поглаживание по голове и др.

Взрослый

11 Общее поведение	По-деловому, задумываясь, собирая и перерабатывая информацию	объективно, без эмоций, независимо
22 Речевые формулировки	«Возможно», «Вероятно», «По-моему мнению», «Я думаю», «Я	
33 Манера говорить	Уверенно (без высокомерия), ясно и четко, спокойно,	
44 Выражение лица	Частое изменение выражения лица в соответствии с ситуацией, лицо обращено к партнеру, внимательное, ненапряженное	
55 Жесты и положение тела	Жесты подкрепляют то, что говорится, туловища слегка наклонена вперед (выражение заинтересованности)	

Ребенок

Распознание состояний

	<i>свободное</i>	<i>приспосабливающееся</i>	<i>бунтарское</i>
1. Общее поведение	Спонтанное, игривое, злорадное, раскрепощенное, вялое, открытое, естественное-	Осторожное, боязливое, беспомощное, покорное, неуверенное, сдержанное, обиженное	Капризное, своенравное, строптивное, грубое, агрессивное, неприязненное
2. Речевые формулировки	«Я хочу», «Прекрасно!», «Так тебе надо!»,	«Я хотел только...», «Почему всегда я?» и «Я попробую», «Я покое!», «Почему правильно сделал?»	«Я этого не хочу», «Оставьте меня в «Я проклятье!»

«Замечательно!», «Я не смогу этого
«Я бы очень сделать»
хотел»

- | | | | | |
|----|------------------------|--|--|--|
| 3. | Манера говорить | Преимущественно тихо, нерешительно, громко, быстро и плаксиво, горячо, подавленно, захлебываясь. | Гневно, упрямо, угрюмо | громко, упрямо |
| 4. | Выражение лица | Воодушевленное, возбужденное, ошеломенное, хитрое, лукавое, любопытное, печальное, взволнованное | Нервное, потерянное, тактичное, выражающее согласие | Жесткое, упрямо, отсутствующее |
| 5. | Жесты и положение тела | Свободные, напряженный или расслабленный корпус | Склоненная голова, опущенные плечи, напряженные или дружелюбные жесты, стоит в позе слуги или навтыжку | Напряженность, угрожающая поза, опущенная голова |

3. Назовите основные отличия делового и личного общения.

Тема 3. Вербальные и невербальные средства общения и их демонстрационные модели

1. Проанализируйте мимические коды эмоциональных состояний (гнева, презрения, страдания, страха, удивления, радости) и нарисуйте соответствующие смайлики.

Мимические коды эмоциональных состояний

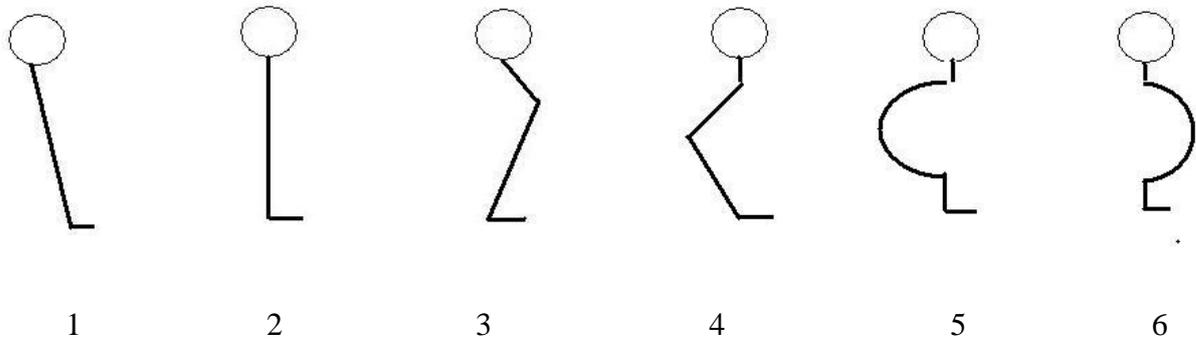
Части и элементы лица	Эмоциональные состояния				
	Гнев	Презрение	Страдания	Страх Удивление	Радость
Положение рта	Рот открыт	Рот закрыт		Рот открыт	Рот обычно закрыт
Губы	Уголки опущены	Уголки губ приподняты		Уголки губ приподняты	
Форма глаз	Глаза раскрыты или сужены	Глаза сужены		Глаза широко раскрыты	Глаза прищурены или раскрыты
Яркость глаз	Глаза блестят	Глаза тусклые		Блеск в глазах выражен	Глаза блестят
Положение бровей	Брови сдвинуты к переносице	Брови подняты вверх		Брови подняты вверх	
Уголк и бровей	Внешние уголки бровей подняты вверх	Внутренние уголки бровей подняты вверх		Внутренние уголки бровей подняты вверх	
Лоб	Вертикальные			Горизонтальные складки на лбу	

<i>Подвижность лица и его частей</i>	складки на лбу	Лицо динамичное	Лицо застывшее	Лицо динамичное
	переносице			

2. Охарактеризуйте:

- Жесты открытости
- Жесты подозрительности и скрытности
- Жесты и позы защиты
- Жесты размышления и оценки
- Жесты размышления и оценки
- Жесты сомнения и неуверенности
- Поза обиды
- Нежелание слушать, стремление закончить беседу
- Затягивание времени
- Свидетельства лжи
- Походка
- Уверенность и самоуверенность
- Жесты несогласия
- Жесты готовности
- Манера курить
- Сексуальные сигналы у мужчин
- Сексуальные жесты у женщин

Задание 3. Найдите соответствие:



- не согласен
- оборона
- подчинение других
- смущение, неуверенность
- подобострастие
- преувеличение значимости

Тема 4. Составляющие механизма убеждения

1. Заполните таблицу, сформулировав ответы, «ломающие» стереотипную реакцию на обращение.

Негативные оценки ярлыки Советы	и	Ты несешь абсолютную чушь Так обращаться со мной нельзя Это неверно Я тебе не советую так со мной обращаться Мой тебе совет – прекрати Не советую меня злить
Вопросы		Что ты здесь делаешь Где тебя носило Кто ты такой вообще
Приказы		Прекрати меня злить Замолчи сейчас же Иди отсюда
Ложные аргументации		Вы никогда не идете мне навстречу С вами невозможно разговаривать Люди для вас ничего не значат
Обобщения		Ты не разу в жизни ничего для меня не сделал Все в доме делаю только я
Ирония, язвительность		Ну ты у меня герой Ты просто писаная красавица На тебя теперь все смотрят с восхищением

2. Выявите уровень вашего самоконтроля в деловом общении.

Оценка самоконтроля в общении (по Мариону Снайдеру)

С помощью этого теста вы можете определить свой уровень контроля при общении с другими людьми. Внимательно прочтите десять предложений, описывающих реакции на некоторые ситуации. Каждое из них оцените как верное или неверное для себя. Верное — обозначьте буквой В, а неверное — буквой Н.

1. Мне кажется трудным искусство подражать привычкам других людей.
2. Я бы, пожалуй, мог свалить дурака, чтобы привлечь внимание или позабавить окружающих.
3. Из меня мог бы выйти неплохой актер.
4. Другим людям иногда кажется, что я переживаю что-то более глубоко, чем это есть на самом деле.
5. В компании я редко оказываюсь в центре внимания.
6. В разных ситуациях и в общении с разными людьми я часто веду себя совершенно по-разному.
7. Я могу отстаивать только то, в чем я искренне убежден.
8. Чтобы преуспеть в делах и в отношениях с людьми, я стараюсь быть таким, каким меня ожидают видеть.
9. Я могу быть дружелюбным с людьми, которых я не выношу.
10. Я не всегда такой, каким кажусь.

Оценка результатов: по одному баллу начисляется за ответ Н на вопросы 1, 5, 7 и за ответ В — все остальные. Подсчитайте сумму баллов.

0—3 балла — *низкий* коммуникативный контроль, т.е. ваше поведение устойчиво и вы не считаете нужным меняться в зависимости от ситуации. Вы способны к искреннему

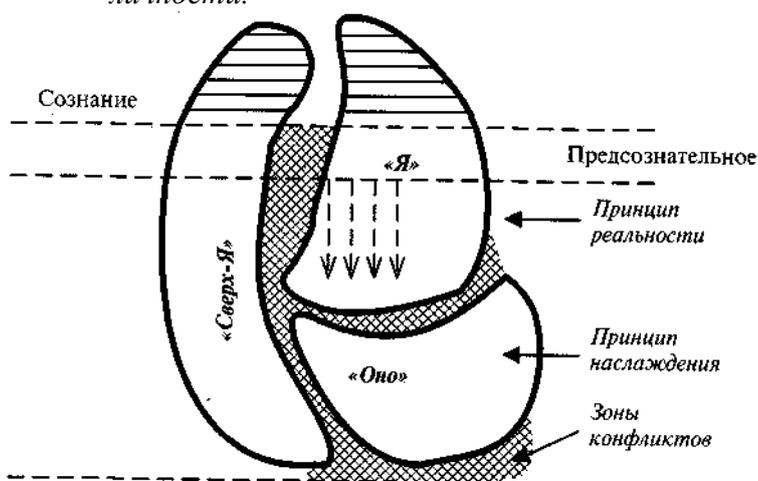
раскрытию в общении, от чего некоторые считают вас «неудобным» по причине вашей прямолинейности.

4—6 баллов — *средний* коммуникативный контроль. Вы искренны, но несдержанны в своих эмоциональных проявлениях. Однако считаетесь в своем поведении с окружающими людьми.

7—10 баллов — *высокий* коммуникативный контроль. Вы легко входите в любую роль, гибко реагируете на изменение ситуации, хорошо чувствуете и можете предвидеть впечатление, которое производите на окружающих.

Тема 5. Использование сознательных и бессознательных сторон психики в процессе убеждающего воздействия

1. Определите, кто предложил нижеприведенную психическую структуру личности.



2. Ознакомьтесь с основными принципами и положениями теории поля К. Левина. Составьте словарь основных понятий.

Основные принципы теории поля

Применение конструктивного, или генетического, метода вместо классификационного. "Сущность конструктивного метода состоит в представлении индивидуального случая с помощью небольшого количества конструктивных элементов. В психологии такими элементами могут стать психологическая "позиция", психологические "силы" и подобные понятия. Общие законы психологии суть утверждения об эмпирических взаимоотношениях этих конструктивных элементов или об их свойствах. В соответствии с этими законами можно образовывать бесчисленное множество сочетаний конструктивных элементов, и каждое такое сочетание будет соответствовать тому или иному конкретному случаю в определенный момент времени. Таким образом, можно построить мост между общим и конкретным, между законами и индивидуальными особенностями" (Левин Курт. Динамическая психология. М.: Смысл, 2001. С. 252). В сущности, это конструктивный метод - подход Левина к решению методологического вопроса о номотетических и идиографических методах в психологии. Этот принцип противопоставляется такому подходу, при котором игнорируются индивидуальные особенности и используются общие законы и закономерности.

Анализ психологического поля с позиции целостности в противовес тому сложившемуся в психологии подходу, согласно которому изучаются отдельные элементы ситуации. "Вместо того, чтобы вычленять из ситуации тот или иной изолированный элемент, значимость которого невозможно оценить без рассмотрения ситуации в целом, теория поля,

как правило, предпочитает начинать с характеристики ситуации в целом. А уже после такого "анализа в первом приближении" различные аспекты и части ситуации подвергаются все более и более конкретному и детальному анализу" (Левин Курт. Динамическая психология. М.: Смысл, 2001. С. 253).

Изучение ситуации не с физической, а с психологической точки зрения, т.е. с точки зрения того, как она представлена субъекту. Этот подход используется в противовес идее физикалистского бихевиоризма объяснять психические явления в "объективных физических" терминах. Левин утверждает, что одной из задач психологии является задача "найти адекватные научные понятия, благодаря которым стало бы возможно такое представление сочетаний психологических факторов, чтобы из них можно было бы вывести поведение данного индивида" (Там же. С. 253).

Исследование поведения с точки зрения актуально складывающихся обстоятельств и условий, в настоящем, в ситуации "здесь и сейчас". Это положение противопоставляется точке зрения З. Фрейда, согласно которой адекватный анализ трудностей человека должен строиться при учете его прошлого опыта, либо используется как контрпозиция идее А. Адлера и гуманистических психологов (Г. Олпорта, К. Роджерса, А. Маслоу) об исследовании личности с точки зрения того, что она ожидает от будущего.

Изучение поведения с динамической точки зрения, т.е. с точки зрения сил и напряжения психологического поля.

Математическое представление психологических ситуаций (топологии и векторного анализа) для изложения результатов в строго логической последовательности. "Топологические и векторные понятия в такой мере сочетают в себе аналитическую мощь и концептуальную точность, что это делает их... превосходящими подобные другие известные в психологии концептуальные средства" (Там же. С. 255).

Теорию поля можно разделить на две части - структурную, или топологическую, и динамическую, или векторную.

Структурная часть теории поля

Человек - замкнутая система, обладающая двумя свойствами - отделенностью от остального мира границей и включенностью в большее пространство. Он не может рассматриваться как автономная система, поскольку всегда включен в другую систему, называемую психологической средой. Психологическая среда и человек объединяются общим понятием - жизненное пространство, которое рассматривается как психическая реальность, т.е. как тотальность возможных событий, способных повлиять на поведение человека. Граница между жизненным пространством и внешним миром проницаема. Объекты, события, идеи, которые в данный момент являются элементами жизненного пространства, могут в следующий момент стать элементами непсихологической среды (физической, социальной и др.), если перестают иметь какое-либо значение для человека, стремящегося удовлетворить свои потребности, снять напряжение.

Человек отделен от психологической среды границей, и сам обладает определенной структурой. В структуре личности выделяется внутренний регион и перцептуально-моторный слой. Внутренний регион поделен на определенные ячейки, которые, по всей видимости, ассоциируются с потребностями человека. Перцептуально-моторный слой не дифференцирован и обеспечивает взаимодействие между внутриличностным регионом и средой.

Среда также дифференцирована и разделена на регионы, которые могут изменяться. Каждый субрегион содержит один психологический факт (наблюдаемый или мысленный). Все воспринимаемое и выводимое относится к фактам. Взаимодействие между фактами описывается как событие по следующим критериям: близости/удаленности регионов, прочности/слабости границ, текучести/ригидности.

Основное внимание уделяется динамическим аспектам поведения, поэтому Левин вводит понятия локомоции и коммуникации. Локомоция - это движение в психологической среде, этот тот путь, который прокладывает человек через психологическую среду с целью удовлетворения потребности. Движение может быть, как физическим, так и мысленным. Коммуникация - взаимодействие между перцептуально-моторным слоем и внутриличностным регионом. Коммуникация - это внутриличностная динамика.

Динамическая часть теории поля

Исходным моментом в создании Левиным теории мотивации стали представления Аха о том, что сознание детерминировано двояко: процессом ассоциации и волей. Он рассматривал их как отдельные тенденции. Левин показал, что детерминирующая тенденция, называемая им квазипотребностью, не является частным случаем, а, наоборот, является динамической предпосылкой любого поведения. Энергетическая составляющая поведения всегда представляла для Левина центральное звено в объяснении намерений и действий человека.

Тип энергии, осуществляющий психическую работу, Левин назвал психической энергией. Она высвобождается, когда психическая система пытается вернуть равновесие, вызванное неуравновешенностью. Последняя связана с нарастанием напряжения в одной части системы относительно других.

Для объяснения динамики Левин использует некоторые понятия. Напряжение - состояние внутриличностного региона относительно других внутриличностных регионов. Организм стремится к выравниванию напряжения данного региона по сравнению с другими. Психологическим средством выравнивания напряжения является процесс - мышление, запоминание и др. Потребность - возрастание напряжения или высвобождение энергии во внутриличностном регионе. Потребности делятся на физиологические состояния (истинные потребности) и намерения, или квазипотребности. Понятие потребности отражает внутреннее состояние индивида, состояние нужды, а понятие квазипотребности эквивалентно специфическому намерению удовлетворить потребность. "Это значит, что к намерению вынуждены прибегать тогда, когда нет естественной потребности в выполнении соответствующего действия, или даже когда налицо естественная потребность противоположного характера" (Левин Курт. Динамическая психология. М.: Смысл, 2001. С. 136).

Конечной целью всех психических процессов является стремление вернуть человеку равновесие. Этот процесс может осуществляться путем поиска определенных валентных объектов психологической среды, которые могут снять напряжение. Валентность - концептуальное свойство региона психологической среды, это ценность региона для человека. Валентность может быть положительной и отрицательной.

3. Опишите составляющие «окна Джохари».

Открытая зона (I)	Слепая зона (II)
Скрытая зона (III)	Неизвестная зона (IV)

Тема 6. Эффективные технологии общения

1. Выберите оптимальный, по вашему мнению, вариант решения конфликтной ситуации.

Управление конфликтом

В трудовой коллектив, где имеется конфликт между двумя группировками по поводу внедрения новых форм работы, пришел новый руководитель, приглашенный со стороны. Каким образом ему лучше, по вашему мнению, действовать, чтобы нормализовать психологический климат в коллективе?

А. Прежде установить контакт со сторонниками нового, не принимая всерьез доводы сторонников старого порядка, вести работу по внедрению новшеств, воздействуя на противника силой своего примера и примера других.

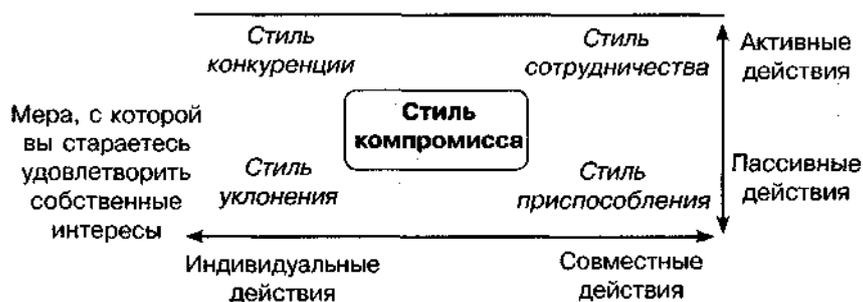
Б. Прежде всего попытаться разубедить и привлечь на свою сторону сторонников прежнего стиля работы, противников внедрения новых методов, воздействовать на них убеждением в процессе дискуссии.

В. Изучить перспективы развития коллектива и улучшения качества выпускаемой продукции, поставить перед коллективом новые перспективные задачи совместной трудовой деятельности, опираться на лучшие достижения и традиции коллектива, не противопоставлять новое старому.

В зависимости от того, какое решение будет принято, последствия конфликта могут перерасти в функциональные и дисфункциональные, что в свою очередь может повлиять на возникновение последующих разногласий. Проблему желательно решать таким образом, чтобы она устраивала обе стороны, благодаря чему стороны приобретут опыт сотрудничества и улучшатся отношения между людьми.

Правильный ответ — вариант В.

2. Раскройте возможные стили поведения в конфликте по сетке Томаса-Килменна



Сетка Томаса—Килменна

3. Опишите возможные способы реагирования в конфликте и определите ваш способ реагирования с помощью теста.

Ваш

способ реагирования в конфликте (Кеннет Томас)

Тест позволит определить основные способы реагирования на конфликтные ситуации. К. Томас по 12 суждениям из 30 пар выявляет пять возможных вариантов поведения человека в конфликтной ситуации: соперничество, сотрудничество, компромисс, избегание, приспособление. Выберите то суждение, которое наиболее типично для вашего

поведения (пусть вас не смущает, что некоторые варианты поведения будут повторяться в других сочетаниях).

1. а) Иногда представляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.
б) Чем обсуждать то, в чем мы расходимся, я стараюсь обратить внимание на то, в чем мы оба согласны.
2. а) Стараюсь найти компромиссное решение.
б) Пытаюсь уладить дело с учетом интересов другого человека и моих собственных.
3. а) Обычно настойчиво стремлюсь добиться своего.
б) Иногда жертвую своими собственными интересами ради интересов другого человека.
4. а) Стараюсь найти компромиссное решение.
б) Стараюсь не задеть чувств другого человека.
5. а) Улаживая спорную ситуацию, все время пытаюсь найти поддержку у другого человека.
б) Стараюсь делать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.
6. а) Пытаюсь избежать неприятностей для себя.
б) Стараюсь добиться своего.
7. а) Стараюсь отложить решение спорного вопроса, с тем чтобы со временем решить окончательно.
б) Считаю возможным в чем-то уступить, чтобы добиться в другом.
8. а) Обычно настойчиво стремлюсь добиться своего.
9. а) Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникших разногласий.
1. б) Предпринимаю усилия, чтобы добиться своего.
11. а) Твердо стремлюсь добиться своего.
б) Пытаюсь найти компромиссное решение.
11. а) Первым делом стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые вопросы и интересы.
б) Стараюсь успокоить другого.
12. а) Зачастую избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.
б) Даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет навстречу.
13. а) Предлагаю среднюю позицию.
б) Настаиваю, чтобы все было сделано по-моему.
14. а) Сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах.
б) Пытаюсь доказать другому логику и преимущество моих взглядов.
15. а) Стараюсь успокоить другого и сохранить наши отношения.
б) Стараюсь сделать все необходимое, чтобы избежать напряжения.
16. а) Стараюсь не задеть чувств другого.
б) Обычно пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции.
17. а) Обычно настойчиво стремлюсь добиться своего.
б) Стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.
18. а) Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.
б) Дам возможность другому остаться при своем мнении, если он идет мне навстречу.
19. а) Первым делом пытаюсь определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.
20. а) Пытаюсь немедленно преодолеть наши разногласия.
б) Стараюсь найти наилучшее сочетание выгод и потерь для нас обоих.
21. а) Во время переговоров стараюсь быть внимательным к другому. б) Всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы.

22. а) Пытаюсь найти позицию, которая находится посередине между моей и позицией другого человека.
б) Отстаиваю свою позицию.
23. а) Как правило, я озабочен тем, чтобы удовлетворить желание каждого из нас.
б) Иногда предоставляю другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.
24. а) Если позиция другого человека кажется ему очень важной, я стараюсь идти ему навстречу.
б) Стараюсь убедить другого пойти на компромисс.
25. а) Пытаюсь убедить другого в своей правоте.
б) Веду переговоры, стараюсь быть внимательным к аргументам другого.
26. а) Обычно я предлагаю среднюю позицию.
б) Почти всегда стремлюсь удовлетворить интересы каждого из нас.
27. а) Зачастую стремлюсь избежать споров.
б) Если это сделает другого человека счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.
28. а) Обычно настойчиво стремлюсь добиться своего.
б) Улаживая ситуацию, обычно стремлюсь найти поддержку другого.
29. а) Предлагаю среднюю позицию.
б) Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за возникающих разногласий.
30. а) Стараюсь не задеть чувств другого.
б) Всегда занимаю такую позицию в споре, чтобы мы совместно могли добиться успеха.

Соперничество: 3а, 6б, 8а, 9б, 10а, 13б, 14б, 17а, 22б, 25а, 28а.

Сотрудничество: 2б, 5а, 8б, 1а, 1а, 19а, 20а, 21б, 23а, 26б, 28б, 30б.

Компромисс: 2а, 4а, 7б, 10б, 12б, 13а, 18б, 20б, 22а, 24б, 26б, 29а.

Избегание: 1а, 5б, 7а, 9а, 12а, 15б, 17б, 19б, 21а, 23б, 27а, 29б.

Приспособление: 1б, 3б, 4б, 6а, 11б, 15а, 16а, 18а, 24а, 25б, 27б, 30а.

Полученные количественные оценки сравниваются между собой для выявления наиболее предпочитаемой формы социального поведения в ситуации конфликта, тенденций его взаимоотношений в сложных условиях.

Тема 7. Техника подготовки и проведения деловых переговоров

1. Составьте текст деловых переговоров, используя речевые стандарты.

РЕЧЕВЫЕ СТАНДАРТЫ ПОМОГАЮЩИЕ ПРОВЕСТИ ДЕЛОВУЮ БЕСЕДУ

НАЧАЛО БЕСЕДЫ

Я полагаю, что нашу беседу лучше всего начать с обсуждения

Сегодня я предлагаю обсудить...

Я думаю, что вам хорошо известны причины, побудившие меня встретиться с вами, и поэтому мне хотелось сразу перейти к обсуждению...

Мне хотелось бы начать нашу беседу с...

Я полагаю, что нам прежде всего следует обсудить...

Я думаю, что мы начнем наш разговор с...

Нашу беседу в соответствии с ранее достигнутой договоренностью целесообразно, на мой взгляд, начать с...

ВЫРАЖЕНИЕ ОДОБРЕНИЯ И СОГЛАСИЯ

Ваши условия нас вполне устраивают.

Этот пункт наших возражений не вызывает.
Думаю, что мы можем договориться и о...
Я вполне разделяю вашу точку зрения на...
Мы ничего не имеем против...
Это, на наш взгляд, очень хорошая идея.
Я полностью согласен с вашим мнением о...
Мое представление... полностью совпадает с вашим.
Ваши условия в целом для меня приемлемы.
Можно считать, что в основном мы договорились.

ВЫРАЖЕНИЕ ЖЕЛАНИЯ ОТСТАИВАТЬ СВОЮ ТОЧКУ ЗРЕНИЯ

Я предлагаю вернуться к обсуждению этого пункта с несколько
иных позиций.
Но давайте рассмотрим и другие стороны этого решения.
Мне бы хотелось получить от вас дополнительную информацию
по этому вопросу.
Мне кажется, что мы несколько отклонились от темы нашего разговора. Поэтому я
предлагаю вернуться к обсуждению предыдущего пункта нашего соглашения.
Я вижу решение этого вопроса по-другому. В связи с этим я хотел
бы пояснить...
Я полагаю, что вы согласитесь с наличием и другого варианта решения этого вопроса,
который мне хотелось бы сейчас с вами обсудить.
Хотелось бы, чтобы вы уточнили вопрос о... Думаю, что следует обсудить и другие
стороны этого вопроса. Мне хотелось бы еще раз вернуться к обсуждению вопроса о...
Может быть, вам будет интересно узнать заключение экспертов по этому вопросу.

ВЫРАЖЕНИЕ ПРОСЬБЫ

Вы нас очень обяжете, если согласитесь...
Не могли бы вы...
Мы хотим обратиться к вам с просьбой о...
Если вас не слишком обременит (затруднит)...
Я буду очень признателен (благодарен), если...
Мы очень рассчитываем на вашу помощь в...
Я хотел бы просить вас о...
С вашей стороны будет очень любезно, если...

ВЫРАЖЕНИЕ ИЗВИНЕНИЯ

Приносим наши извинения за...
Еще раз прошу извинить меня за...
Примите наши извинения за...
Мы искренне сожалеем, что...
Я должен извиниться перед вами за...

ВЫРАЖЕНИЕ СОМНЕНИЯ И НЕОПРЕДЕЛЕННОСТИ

У меня пока не сложилось окончательного мнения по этому поводу
Меня несколько смущает наличие...
Я бы очень просил вас уточнить... поскольку по этому факту у меня есть прямо
противоположная информация.
Мне не совсем понятно ваше желание, связанное с...
У меня большое сомнение в необходимости...
Мне кажется, что этот вариант решения несколько преждевременен.

Я бы предпочел другое решение этой задачи.

ВЫРАЖЕНИЕ НЕОДОБРЕНИЯ, НЕСОГЛАСИЯ И ОТКАЗА

В целом ваше предложение приемлемо, но...

Наша точка зрения несколько расходится с вашей.

Здесь мы исходим из несколько иного понимания...

Мы придерживаемся иной точки зрения.

В принципе мы согласны с большинством ваших предложений, но у нас есть ряд возражений и замечаний.

Согласиться с вашим вариантом... трудно, поскольку его реализация может вызвать определенные сложности.

Нас не вполне устраивают предложенные вами условия.

Мы видим решение этой проблемы в несколько ином свете.

Сожалеем, что наше финансовое положение не позволяет удовлетворить вашу просьбу.

К сожалению, принять ваши условия мы не можем.

Мы высоко ценим ваши усилия, но, к сожалению, вынуждены ответить отказом.

ВЫРАЖЕНИЕ ЖЕЛАНИЯ УЙТИ ОТ ОТВЕТА

На ваш вопрос трудно дать однозначный ответ. Дело в том, что...

На это можно ответить только в самом общем виде.

Я вижу это только в самых общих чертах.

Мне трудно судить об этом.

Я затрудняюсь дать вам точный ответ.

К сожалению, точной информацией об этом мы не располагаем.

Нам об этом неизвестно, поэтому ничего определенного сказать по этому поводу мы не можем.

ФРАЗЫ, СВИДЕТЕЛЬСТВУЮЩИЕ О ЗАВЕРШЕНИИ БЕСЕДЫ

Итак, мы подходим к концу нашей беседы.

Давайте подведем итоги наших договоренностей.

В заключение беседы я хотел бы...

Я полагаю, что сегодня мы обсудили все наши вопросы.

Я считаю, что проблему... можно считать решенной.

Позвольте мне от имени нашей фирмы поблагодарить вас за участие в сегодняшнем обсуждении и выразить надежду на дальнейшее сотрудничество с вами.

Я хочу выразить искреннюю благодарность за то, что вы нашли время принять участие в нашем обсуждении. Думаю, что вы будете довольны своим решением.

Тема 8. Техника подготовки и выступления перед аудиторией

1. Охарактеризуйте основные ошибки при публичном выступлении:

Демонстрация всезнайства.

Неискренность.

Оправдания и извинения.

Отсутствие зрительного контакта.

Монотонность речи.

Неадекватное использование «отрицательных» терминов.

2. Приведите в соответствие колонки таблицы

Приемы привлечения и удержания внимания аудитории:

Контрастные раздражители.		У каждого человека есть актуальные для него проблемы и события. У различных людей они могут быть свои, но в каждой группе, как большой, так и малой, есть некоторая совокупность общих проблем. Обращение к данным проблемам и событиям активизирует внимание участников. Источником непроизвольного внимания в данном приеме является значимость информации в данный момент.
Обращение авторитетным источником.	к	Удачная шутка, высказанная оратором, вызывает приятные эмоции, симпатию, заинтересованность в группе. Использование юмора помогает снять напряжение в группе и вызвать положительное восприятие последующей информации. Хотя юмор привлекает внимание не столько к содержанию работы, сколько к личности ведущего, это внимание в последующем можно использовать, направив в нужном направлении.
Задавание вопросов.	адресных	Способ заключается в обращении к авторитетным источникам, цитировании известных людей, глубоких мыслей. Успех приема зависит от новизны информации, глубины высказанной мысли и авторитетности для участников источника.
Использование юмора.		Прием заключается в контрастном изменении сигналов доступа информации. При этом значение имеет не столько абсолютная, сколько ее относительная интенсивность. Изменению подвергаются как аудиальные, так и визуальные сигналы. Например, выступающий говорил громко, потом на несколько секунд замолчал и продолжил. Также возможно замедление и резкое увеличение ритма речи. Примеры контрастного изменения визуальных сигналов — стоял неподвижно, а потом стал перемещаться, или наоборот — ходил по сцене, а затем на время остановился и т. п.
Обращение к актуальным проблемам и событиям.		Адресные вопросы присутствующим в зале, даже риторические, значительно активизируют внимание аудитории. При этом важно правильно задать нужный вопрос.

Тема 9. Деловой этикет как профессиональная сторона морали. Этикет речи и внешности.

1. На основе самопознания у человека вырабатывается определенное эмоционально-ценностное отношение к себе, выражающееся в самооценке, которая может быть завышенной, заниженной и адекватной. Определить ее поможет данный тест. Проанализируйте результаты теста.

Как вы себя оцениваете?

Внимательно прочтите слова, характеризующие отдельные черты характера:

аккуратность, беспечность, вдумчивость, восприимчивость, гордость, грубость, жизнерадостность, заботливость, завистливость, застенчивость, злопамятность, искренность, изысканность, капризность, легкоеверие, медлительность, мечтательность, мнительность, мстительность, настойчивость, нежность, непринужденность, нервозность,

нерешительность, несдержанность, обаяние, обидчивость, осторожность, отзывчивость, педантичность, подвижность, подозрительность, принципиальность, поэтичность, презрительность, радушие, развязность, рассудочность, решительность, самозабвение, сдержанность, сострадательность, стыдливость, терпеливость, трусость, увлекаемость, упорство, уступчивость, холодность, энтузиазм.

Составьте два ряда слов по 10—20 в каждом. В первый столбец — под названием «Мой идеал» поместите слова, которые характеризуют ваш идеал, во второй — под названием «Антиидеал» — слова, которыми, по вашему мнению, идеал обладать не может.

Из первого («Мой идеал») и второго («Антиидеал») рядов выберите те черты, которыми, как вам кажется, вы обладаете, независимо от степени их выраженности.

Число положительных черт, которые вы себе приписываете, поделите на число слов, помещенных в столбце «Мой идеал».

1) Если результат близок к единице, вы себя скорее всего переоцениваете.

2) Результат, близкий к нулю, свидетельствует о недооценке и повышенной самокритичности.

3) При результате, близком к 0,5, — нормальная средняя самооценка, и вы достаточно критически себя воспринимаете.

Аналогичную процедуру проводите на основании сравнения выделенных отрицательных качеств со столбцом «Антиидеал».

1) Результат, близкий к единице, свидетельствует о заниженной самооценке.

2) Результат, близкий к нулю, — о завышенной самооценке, к 0,5 — нормальной.

2. Заполните графу таблицы. Какого цвета может быть костюм?

Цвет костюма	Сорочка	Галстук	Носки
	белая, слоновой кости, светло-голубая, розовая	любого цвета	черные
	белая, слоновой кости, светло - розовая	полосатый, красно-черный	черные
	белая, слоновой кости	в серую, красную, бордовую полосу	черные
	белая	в белую, голубую, красную полосу, темно-бордовый	черные
	слоновой кости, бежевая, светло – розовая, табачная	зеленый, бордовый, красно-черный	черные
	светло-голубая, розовая	темно-голубой	черные
	белая, розовая, табачная	зеленый, бордовый, красно-черный	черные
	белая, светло – розовая, бежевая,	серебристо-серый, красно-черный	черные

Критерии оценки см. 1.2. ФОС

ТЕМЫ РЕФЕРАТОВ

ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»

1. Анализ работы «Психология народов и масс» Г. Лебона
2. Мыслители древности и нового времени о людях как субъектах общения
3. Теории развития личности в общении.

4. Общение и эмоции.
5. Стили общения.
6. Технология беспроблемного общения Т. Гордона.
7. Технология подлинного общения Э.Берна.
8. Технология спонтанности Ф. Перлза.
9. Технология моделирования успеха в общении Р. Бэндлера и Дж. Гриндера
10. Основные понятия и аксиомы нейролингвистического программирования
11. Технология идеального общения Ч. Тойча и Дж. Тойч.
12. Психологическая коррекция стиля общения.
13. Рациональная организация рабочего времени.
14. Этика цветовой гаммы.
15. Правила сервировки и поведения за столом.
16. Искусство макияжа.
17. Этика ведения телефонных переговоров.
18. Технологии создания имиджа.
19. Риторический инструментарий деловой речи.
20. Техника речи.
21. Речевой этикет.
22. Логические правила аргументации.
23. Способы опровержения доводов оппонентов.
24. Изучение внутреннего состояния собеседника.
25. Выслушивание собеседника как психологический прием.
26. Постановка вопросов и техника ответов на них.
27. Тактика и техника нейтрализации замечаний собеседников.
28. Приемы защиты от некорректных собеседников.
29. Разрядка отрицательных эмоций и техника самоуспокоения.
30. Жесты как показатели внутреннего состояния собеседника.
31. Национальные особенности невербального общения.
32. Организация и проведение дискуссий.
33. Прием посетителей и общение с ними.
34. Пути разрешения конфликтов.
35. Системообразующие качества личного обаяния.
36. Дипломатические приемы и их организация.
37. Особенности убеждения аудитории.
38. Техника выхода из депрессии.
39. Технология разрешения конфликтных ситуаций.
40. Языковые штампы и клише.
41. История обращения в русской культуре.
42. Способы выражения оценки в русском языке.
43. Книжная и разговорная лексика: опыт сопоставительного анализа.
44. Основные типы служебных документов.
45. Коммуникативные особенности пользователей Интернета.
46. Сферы и правила использования в деловом общении визитных карточек.
47. Культура и техника речи в презентации делового партнёра.
48. Манеры общения и имидж делового человека.
49. Национальные стили ведения переговоров. Кросс-культурный анализ обычаев делового общения.

Критерии оценки см. 1.2. ФОС

Словарь основных терминов

Асимметричное решение — один из вариантов переговорного решения,

отличающийся тем, что уступки одной из сторон значительно превышают уступки другой.

Аниман Анимус— архетипические образы женщины и мужчины в аналитической психологии К.Г. Юнга.

Апперцепция (от лат. ad и perceptio — восприятие) — понятие, означающее зависимость восприятия от прошлого опыта субъекта и личностных особенностей его психики.

Архетипы (от греч. arche — начало и typos — образ) — предшествующие опыту индивида формы психики человеческого рода, возникающие спонтанно из коллективного бессознательного и передающиеся по наследству вместе с мозговой структурой. На личностном уровне проявляются как некие знаки, символы, образы, мотивы, лежащие в основе общечеловеческой символики сновидений, мифов, сказок и других созданий фантазии, в том числе художественной.

Бессознательное — скрытая, неосознанная субъектом информация, действующая в контексте его скрытых представлений, составляющих глубинную сферу его психики. Согласно учению З. Фрейда, бессознательное есть «вытесненное», формирующееся без участия сознания. Оно — несловесное (невербальное), обладает значительной динамической силой и энергией, проявляется как внутренняя стихия психических процессов, «кипящий котел» инстинктов, аффектов, врожденных эмоций, влечений, на основе которых формируются разрозненные группы эмоциональных переживаний и даже целостные их группы-комплексы.

Бихевиоризм (от англ. behaviour — поведение) — одно из направлений современной психологии, исследующее поведение людей. Выявляются их характерные реакции на те или иные воздействия внешней среды, которые называются стимулами. При этом, по сути, игнорируются процессы, протекающие в сознании людей. Бихевиористы считают, что, изучив характерные реакции людей на те или иные стимулы, можно управлять их поведением. К наиболее видным представителям бихевиоризма относятся Э. Торндайк, Дж. Уотсон, Б.Ф. Скиннер. Представители так называемого необихевиоризма Э.Ч. Толмен и К. Холл пытались объяснить с позиций бихевиоризма психическую деятельность человека, описать психические процессы, происходящие между внешними воздействиями (стимулами) и реакцией на них человеческого организма. Однако эти процессы, которые они назвали «незримыми медиаторами», исследовались с помощью тех же объективных показателей, какие используются при изучении доступных внешнему наблюдению стимулов и реакций. Это мало что дало для изучения собственно психических процессов. В результате возобладала позиция традиционного бихевиоризма, представленного в настоящее время прежде всего в трудах Б.Ф. Скиннера.

Вербальное общение(от лат. verbalis — словесный) — словесное, речевое общение.

Воля — динамическая направленность психической активности человека, диапазон которой — от слабого желания до непоколебимой решительности в достижении поставленной цели. Воля проявляется как психическое переживание человека типа «Я должен», «Надо» и т.п. Волевое поведение включает в себя такие факторы, как осознание своих интересов, постановку целей и принятие решений.

Восприятие (в деловом общении) — целостный образ партнера по общению, складывающийся на основе его внешнего вида и поведения. В такого рода восприятии особо выделяется информация, способствующая адекватной оценке личностных свойств деловых партнеров и существующих обстоятельств.

Гештальт-психология(от нем. Gestalt — форма, организация, образ, структура) — представители этого направления в современной психологии немецкие ученые М. Вертгеймер, В. Келлер и др., в отличие от бихевиористов, главное внимание обращают на внутреннюю психическую деятельность человека. Они обосновывают целостный характер психологического восприятия человеком явлений действительности. Как утверждают представители гештальт-психологии, любой образ человек видит как целостную фигуру. Если в данной фигуре он не видит каких-то частей, то достраивает их в своем воображении.

Учение о целостном и организованном характере человеческого мышления весьма важно для его понимания и уяснения его роли в практической деятельности людей, в том числе в деловом общении.

Гуманистическая психология (от лат. *humanus* — человеческий, человечный) — направление в современной психологии, в рамках которого исследуются возможности реализации личности в обществе, ее самоактуализации. Анализируются психические переживания личностью данного процесса. Один из основоположников данного направления американский психолог А. Маслоу представил процесс самоактуализации личности как последовательное удовлетворение ее потребностей, представленных в определенной иерархии, высшей точкой которой являются ее потребности в самовыражении.

Другой видный представитель данного направления американский психолог К. Роджерс утверждает, что любая личность обладает концепцией собственного «Я». Ее представления о том, как она может реализовать себя в общении с другими людьми, составляют ее «реальное Я», которое старается приблизиться к ее же «идеальному Я», то есть к ее представлениям о том, кем бы ей хотелось стать. Для того чтобы достичь своего «идеального Я», личность использует соответствующие условия социальной среды. Усвоение положений гуманистической психологии способствует правильному нахождению личностью путей и способов реализации своих способностей и своего утверждения в обществе.

Делегирование полномочий — управленческий прием, заключающийся в передаче подчиненным части обязанностей, прав и соответствующей ответственности из сферы действий руководителя.

Детерминизм (от лат. *determine* — определяю) как принцип психологической науки — подход к изучению психических явлений как находящихся в причинных и закономерных связях между собой и с условиями внешней среды. Обосновывается влияние на развитие психики людей объективных и субъективных условий их жизнедеятельности. Противоположный подход к изучению психических и других явлений получил название индетерминизма.

Деятельностный подход (в психологии) — методологический принцип, согласно которому мышление человека представляет собой процесс его умственной деятельности по духовному освоению действительности, переводу внешней предметной деятельности во внутренний идеальный план (интериоризация). При этом мышление предстает как единство отражения и творчества. Это значит, что в мышлении осуществляются творческое воспроизведение человеком внешнего мира и творческое отношение к нему через призму потребностей и интересов человека. Этот подход глубоко разработан в трудах российских психологов: С.Л. Рубинштейна, Л.С. Выготского, А.Н. Леонтьева и др.

Диалог (от греч. *dialogos*) — форма устной речи, разговор двух или нескольких лиц. В деловом общении представляет собой взаимный обмен информацией и учет каждым его участником психических состояний собеседников и их интересов.

Дистресс — чрезмерное напряжение организма, понижающее его возможность адекватно реагировать на требования внешней среды

Доминанта (от лат. *dominans* — господствующий) — психофизиологический фактор, определяющий в течение того или иного времени направленность мышления, поведения и деятельности человека. Учение о доминанте, базирующееся на данных физиологии, разработал и обосновал русский ученый А. А. Ухтомский. «Доминанта, — писал он, — есть очаг возбуждения, привлекающий к себе волны возбуждения из самых разных источников». И как таковая она «является физиологической основой акта внимания и предметного мышления». А. А. Ухтомский характеризовал доминанту как «определитель поведения». Он показал, что доминанта не только обуславливает направленность мышления человека, но и обеспечивает проявление его инстинктов. В конечном счете она определяет направление его деятельности.

Индивидуальность — совокупность неповторимых, уникальных свойств данного

человека, отличающих его от других людей. В социальной психологии — противоположность уникальных психических характеристик человека групповым (коллективным).

Инновационная активность (от англ. innovation — нововведение) — управленческая деятельность, учитывающая потребность рыночной экономики в непрерывном обновлении товаров, услуг, технологий и т.д., проявляется в стремлении побеждать в конкурентной борьбе за счет новизны, совершенства и качества продукции, в поддержке творческих, инициативных сотрудников, в готовности к организационным переменам, к ломке управленческих структур в ответ на колебания рынка и др.

Инстинкт (от лат. instinctus — побуждение) — совокупность врожденных физиологических и психических реакций организма на внешние и внутренние раздражения. Проявляется как сложный безусловный рефлекс (пищевой, половой, хватательный, оборонительный и др.). Английский психолог Мак-Даугалл обосновал теорию инстинктов социального поведения людей. На роль врожденных инстинктов в социальном поведении людей указывали также немецкий психолог В. Вундт и американский психолог У. Джеймс, который отводил инстинктам руководящую роль в определении человеческого поведения и «душевных процессов». Американский социолог Ф.Г. Гиацинте указывал на существование групповых инстинктов, или «инстинктов ассоциации», формирующихся на сознательном и подсознательном уровнях. Глубокая разработка теории инстинктов содержится в работах австрийского психолога З. Фрейда и его последователей.

Интеллект (от лат. intellectus — рассудок, разум) — человеческая способность мыслить, рационально познавать мир.

Интеракционизм — одно из направлений современной социальной психологии. В рамках этого направления, представленного больше американскими учеными, исследуется влияние на поведение и деятельность людей: 1) определенных символов или «знаковых систем», в качестве которых могут выступать вербальные и невербальные средства общения (Т. Мид, А. Роуз, Т. Шибутани и др.); 2) социальных ролей (Т. Сорбин, Р. Липтон, Э. Гоффман и др.); 3) референтных групп, т.е. групп, мнение и социальные установки которых значимы для того или иного человека (Р. Мертон, Г. Хаймен, Т. Ньюком, М. Шериф и др.);

Интерес (от лат. interest — быть между, иметь значение, важно) — побудительная сила деятельности людей. В современной науке термин «интерес» употребляется чаще всего в двух значениях: 1) направленность внимания субъекта на что-либо, его субъективная заинтересованность в чем-то; 2) выгода, польза, то есть то, что объективно в интересах того или иного субъекта (личности, социальной группы, класса, нации и т.д.), даже если он этого не осознает. Отсюда задача, стоящая перед любым субъектом: осознать свои подлинные объективно данные интересы в той или иной социальной ситуации. В зависимости от глубины их осознания возникающая в сознании субъекта заинтересованность будет либо соответствовать его объективным интересам (тому, что объективно выгодно ему), либо нет.

Исходя из этого, выделяют истинную и ложную (иллюзорную) субъективную заинтересованность того или иного человека или другого субъекта.

Интериоризация (от лат. interior — внутренний) — формирование умственных действий человека путем усвоения им содержания и форм его предметной деятельности. Перевод внешней орудийной деятельности человека в его внутреннюю, мыслительную деятельность.

Интроверсия (от лат. intro — внутрь и vertere — поворачиваю, обращаю) — психологическая характеристика установки личности на свой внутренний мир — мир своих чувств, переживаний, мыслей. Понятие ввел в психологию К. Юнг, описавший психологические установки интровертов.

Интуиция (от лат. intuitio — созерцание) — внутреннее созерцание. По определению видного теоретика интуиции, французского мыслителя А. Бергсона она проявляется как внутреннее познавательное чувство и как подсознательное мышление, способность постижения истины путем непосредственного ее усмотрения без обоснования с помощью

доказательств.

Каузальная атрибуция (от лат. *causa* — причина и *attributio* — приписывание) — психологическая теория о том, как люди объясняют поведение других; приписывают ли они причину действий личностным особенностям субъекта действия (устойчивым чертам характера, мотивам, установкам) или внешним обстоятельствам. Позволяет вскрывать многочисленные ошибки в обыденной интерпретации поведения. Фундаментальная ошибка атрибуции — тенденция наблюдателей недооценивать ситуационные и переоценивать личностные факторы, влияющие на поведение наблюдаемых.

Когнитивная психология (от лат. *cognitio* — познание) — направление в современной психологии. Его представители — Дж. Келли, Ж. Пиаже, И. Роттер и др. исходят из того, что главную роль в поведении людей играет их сознание, познавательная способность и мышление. Особое значение придается воображению, понятиям, суждениям, умозаключениям.

Коллективная рефлексология — наука о коллективной психике людей, ее естественных и социальных основах. Создатель данной науки русский ученый В.М. Бехтерев подробно проанализировал влияние «социальной психики» на поведение людей и отношения между ними. Он исследовал такие проявления коллективной психики, как взаимовнушение, взаимоподражание и взаимоиндукция, развитие коллективных движений по типу сочетания рефлексов, коллективные наследственно-ограниченные рефлексы и др. По Бехтереву, «коллективные рефлексы» проявляются в коллективных наблюдениях, коллективных инстинктах, коллективных эмоциях, коллективном сосредоточении и т.д. Указывается на «энергетическое психологическое поле», в котором люди воспринимают друг друга и реагируют на те или иные явления. Эти и другие положения коллективной рефлексологии существенно углубили и конкретизировали научные представления о функционировании коллективной (групповой) психики людей.

Коллективное бессознательное — в учении К. Юнга это такая психическая система, которая имеет «коллективную, универсальную и безличную природу, идентичную у всех индивидов». По Юнгу, коллективное бессознательное обязано своим существованием исключительно механизму наследственности, оно не основано на личном опыте и не развивается индивидуально, а его содержание представлено в основном *архетипами*, буквально — предшествующими формами психической деятельности, которые лишь вторичным образом становятся осознаваемыми. Коллективное бессознательное присуще психике различных групп людей, в том числе этнических общностей, составляет глубинный пласт «психологии народов». Оно так или иначе проявляется в психике людей как общее в отдельном.

Коммуникация (от лат. *communico* — соединяю, сообщаю) — общение, передача информации. Коммуникация в деловом общении есть обмен информацией, значимой для участников общения.

Комплекс Эдипа (Эдипов комплекс) — представление о нем восходит к античному мифу о царе Эдипе, который, не ведая того, убил отца и женился на матери. В учении З. Фрейда Эдипов комплекс означает вытесненное из детской жизни половое влечение к матери и связанное с ним агрессивное отношение к отцу.

Конгруэнтность (от лат. *congruens* — совпадающий) — понятие, играющее важную роль в гуманистической психологии К. Роджерса, в трактовке которого оно означает «соответствие опыта, осознания и сообщения». Чем больше люди убеждаются в том, что сообщения каждого из них соответствуют имеющемуся опыту и его правильному осознанию, тем больше будет их доверие друг другу и удовлетворение общением между собой. В более узком понимании понятие «конгруэнтность» означает соответствие невербального поведения партнеров их речевым высказываниям. Несответствие в этом является сигналом лжи.

Конфликт (от лат. *conflictus* — столкновение) — высшая степень развития социальных противоречий, острое столкновение противоположно направленных мнений,

позиций, сил. В деловом общении конфликты возникают, как правило, на уровне межличностного общения партнеров. Выделяют *объективную* и *субъективную* стороны конфликтов. Первая представляет собой те объективные обстоятельства, в связи с которыми и по поводу которых возник конфликт, вторая — сознание и воля участников конфликта. Существуют разные виды конфликтов и способы их разрешения.

Лидер (от англ. leader — ведущий, руководитель) — человек, обладающий наибольшим авторитетом и влиянием в группе, организации, политической партии, государстве. Выделяют *формальных* и *неформальных* лидеров. Деятельность первых регламентируется определенными формальными актами — законодательными, программными, уставными и т.д. — в соответствии с их государственным, партийным и другим статусом. Деятельность неформальных лидеров официально не регламентируется. Их влияние на людей основывается на их личных качествах, авторитете, умении убеждать своих сторонников, завоевывать их доверие и симпатии, вести их за собой. В деловом общении могут действовать как формальные, так и неформальные лидеры.

Личностных конструкторов теория — речь идет о теории личности представителя когнитивной психологии Дж. Келли. Он рассматривает человека как ученого-исследователя, который судит о своем окружении и о жизненных ситуациях с помощью определенных понятийных схем — моделей интерпретации действительности. «Личностный конструктор» представлен как набор идей, понятий, суждений, который использует человек, чтобы осознать и истолковать свой опыт и на этой основе предсказать результаты своей деятельности. Если такого рода конструктор помогает человеку прогнозировать жизненные ситуации, он сохранит его. Если нет, то будет подвергнут критическому пересмотру или отброшен. По Келли, у каждого человека складывается своя уникальная система конструкторов, которая отличает его от других людей.

Личность — характеристика социальной природы и сущности человека, совокупность его социальных качеств как субъекта деятельности, мышления, общественных отношений и межличностного общения.

Макросреда — совокупность всех природных и социальных условий, в которых осуществляется жизнедеятельность человека и различных социальных групп. В конечном счете — это условия жизни всего человечества, тот природный и мировой культурно-исторический фон, который прямо или косвенно влияет на жизнедеятельность любого социального субъекта.

Межличностное общение — общение между отдельными личностями, обусловленное обстоятельствами природной и социальной среды, а также личными мотивами, проявляющимися в соответствующих потребностях, интересах, целях и идеалах тех или иных людей. Межличностное общение, как правило, эмоционально окрашено. Оно касается всех сторон жизни людей. В их межличностном общении так или иначе проявляется вся система существующих общественных отношений, в том числе экономических, политических, правовых, нравственных, эстетических, религиозных и др.

Механизмы психологической защиты — в современной психологии трактуются как способы сохранения человеком своего душевного равновесия. Они проявляются, в частности, как тенденция человека сохранить привычное мнение о себе, отторгая или искажая неблагоприятную информацию, разрушающую это мнение. Ряд механизмов психологической защиты глубоко проанализирован в работах З. Фрейда. В современной психологии описаны такие механизмы психологической защиты, как отрицание, вытеснение, проекция, идентификация, рационализация, замещение, включение, изоляция и др. В деловом общении эти механизмы психологической защиты действуют постоянно.

Микросреда — та часть природной и социальной среды, с которой непосредственно взаимодействуют личность или другие субъекты в процессе своей жизнедеятельности.

Многомерные модели стилей руководства — способы теоретической реконструкции действий руководителя, пытающиеся учесть одновременно ряд критериев оценки его поведения; при этом каждый критерий должен измеряться независимо от других

(ориентация на производственную задачу или на человека, системы ценностей, способы принятия решений, разрешения конфликтных ситуаций и т.д.). Общим итогом построения таких моделей стал вывод о том, что эффективность руководства зависит от множества переменных, и, следовательно, совершенствовать его можно, меняя любую из них.

Мотивы поведения (от лат. moveo — двигаю) — побуждения к деятельности, связанные с удовлетворением потребностей человека; определяют активность субъекта и направленность его деятельности.

Наилучшая альтернатива переговорному соглашению — мера, которая способна защитить участников переговоров от принятия нежелательного соглашения и одновременно предотвратить отказ от договоренности, на которую можно было бы пойти.

Невербальное общение — несловесная сторона общения с помощью мимики, визуальных контактов, жестов и т.д.

Нерефлексивное слушание — умение внимательно молчать, не вмешиваясь в речь собеседника своими замечаниями. Применяется в случаях, когда говорящий испытывает трудности в формулировании своих мыслей, либо слишком эмоционален, или же не проявляет интереса к замечаниям слушающего его партнера

Общение — определяется в психологии как взаимодействие двух или более людей, состоящее в обмене информацией познавательного, эмоционально-оценочного или другого характера.

Общение деловое — вид общения, определяющим содержанием которого выступает совместная деятельность людей, их общее дело. Основные особенности делового общения: 1) партнер выступает как личность, значимая для других партнеров; 2) общающихся отличает достаточное понимание в вопросах дела; 3) основная задача — деловое сотрудничество.

Переговоры — это процесс взаимодействия сторон с целью достижения согласованного и устраивающего их решения.

Переговоры на основе взаимного учета интересов — одна из стратегий ведения переговоров, при которой характерно взаимное стремление сторон в выработке решения, максимально удовлетворяющего интересы каждой из них.

Переговорное пространство — это область, в рамках которой возможно достижение соглашения.

Позиционный торг — одна из стратегий ведения переговоров, при которой стороны ориентированы на конфронтацию и ведут спор о конкретных позициях.

Потребности — проявления объективной необходимости. Субъективно переживаются как внутренние побуждения человека к потреблению тех или иных материальных или духовных благ или же к творческой деятельности, а также к общению с другими людьми и т.д.

Принципиально новое решение — один из вариантов переговорного решения, при котором интересы каждой из сторон максимально удовлетворяются.

Принципы психологии — основополагающие положения, на которых строятся все подходы к анализу психических явлений и выводы из него. Важнейшими принципами психологии являются: 1) *принцип причинности*, то есть причинной обусловленности психических явлений объективными и субъективными факторами; 2) *принцип системности*, согласно которому психика людей представляет собой более или менее устойчивую систему психических элементов; 3) *принцип развития* или признание того, что психика людей постоянно развивается под влиянием соответствующих условий социальной жизнедеятельности людей.

Психика человека (от греч. psychikos — душевный) — совокупность всех присущих человеку психических процессов, так или иначе отражающих объективную природную и социальную действительность. З. Фрейд обосновал наличие таких областей психики человека, как сознательное, бессознательное и предсознательное. *Сознательное* — это, прежде всего, отражение человеком действительности в системе осознанных представлений

и логических понятий. *Бессознательное* — это, например, скрытые представления, присутствие которых человек не осознает, а также разного рода инстинкты и другие неконтролируемые сознанием проявления психики, которые в той или иной степени воздействуют на поведение человека. *Предсознательное* находится как бы между сознательным и бессознательным, выступает как связывающий их посредник, цензор, который на основе принципа реальности оценивает уместность и возможность выполнения того или иного действия, мотивированного потребностями бессознательного. Пройдя такого рода цензуру, психические элементы получают вербальное (словесное) оформление, и только после этого они могут перейти в сознание.

Психические (психологические) отношения. По характеристике русского психолога В.Н. Мясищева, они представляют собой «внутреннюю сторону связи человека с действительностью», прежде всего с другими людьми, а также с природой и предметами материальной и духовной культуры. В них выражены интеллектуальные, эмоциональные и волевые отношения человека к предметам внешнего мира. Они характеризуют человека как активного субъекта деятельности, избирательный характер его внутренних переживаний и внешних действий, направленных на различные стороны объективной действительности.

Психоанализ — концепция австрийского ученого З. Фрейда и его последователей. Обосновывается положение о том, что на поведение человека оказывают влияние не только его рациональное, логическое мышление, но и иррациональные проявления его психики, в том числе разного рода психические импульсы и влечения человека, а также инстинкты, прежде всего инстинкт самосохранения и половой инстинкт. По Фрейду, психосексуальная энергия человека (*libido*) определяет основные мотивы поведения людей — женщин и мужчин. Большое значение он придавал так называемой *сублимации* — процессу превращения *libido* в энергию деятельности, в том числе творческой. «Работать и любить» — таковы, по Фрейду, основные стремления здорового взрослого человека. Последователи Фрейда — А. Адлер, К. Хорни, Э. Фромм, В. Райх, Г. Маркузе и некоторые другие, не отрицая основных положений психоанализа, гораздо большую роль отводят социальным факторам в обосновании мотивов поведения и деятельности людей.

Психодиагностика — область психологии, в рамках которой разрабатываются методы выявления и измерения индивидуально-психологических особенностей личности, ее психических свойств и способностей психологического общения с другими людьми.

Психология личности — основная категория психологической науки, прежде всего общей психологии, изучающей все проявления психики людей. Отражает содержание психической деятельности личности, ее психических свойств и состояний.

Психология масс — учение о проявлениях психики различных масс людей, будь то обыкновенная толпа или парламентское собрание, разного рода касты, секты и пр. Это учение сформировалось благодаря трудам французских мыслителей Г. Тарда и Г. Лебона, итальянца С. Сигеле, а также ряда ученых других стран, в том числе России. Г. Лебон писал, что «эра толпы» наступает в переходные и в то же время нестабильные периоды развития общества, когда рушится одна цивилизация и утверждается другая. При этом подчеркивал, что психологические характеристики толпы в корне отличаются от психологических характеристик составляющих ее людей. Он указывал на импульсивность и раздражительность толпы, ее податливость внушению, нетерпимость, авторитарность, консерватизм, другие негативные свойства. В работах Г. Тарда раскрываются психологические механизмы подражания в массовом сознании, происходящего на сознательном и подсознательном уровнях. С. Сигеле, опираясь на работы Г. Тарда, исследовал коллективную психологию толпы, формирующуюся на основе подражания людей друг другу. Он указывал на заразительность как свойство психологии толпы и ее неистовство. Русские мыслители П. Лавров и Н. Михайловский дали глубокую характеристику взаимодействия личности и толпы.

Психология народов — учение о «духе народа» как духовного целого. Это учение обосновали немецкие мыслители Х. Штейнталь, М. Лацарус и В. Вундт. Речь шла о том,

чтобы «познать дух народа, как познала индивидуальная психология дух индивидуализма», и тем самым открыть «законы человеческого духа». Наиболее глубокими проявлениями «народного духа» они считали язык народа, его обычаи, мифы и религии, а также народное творчество, письменность, искусство. По их мнению, дух народа глубоко коренится в психике каждого принадлежащего ему человека и в немалой степени определяет его поведение.

Психология общения — раздел общей и социальной психологии, раскрывающий психологические механизмы общения людей, прежде всего стимулы и мотивы общения, его способы и формы, складывающиеся стереотипы и «технологии» общения. В конечном счете речь идет об оптимальных психологических принципах, способах и формах общения людей.

Психология рабочей группы — система общих психологических свойств рабочей группы (коллектива), выработанных в процессе совместной деятельности и постоянного общения между собой относящихся к ней людей. Характерными элементами психологии рабочей группы являются сформированные в ней общие мотивы деятельности, ее групповые интересы и цели. Все это характеризует рабочую группу как самостоятельного субъекта производственной деятельности, а также духовную атмосферу в ней.

Резюмирование (от фр. resume) — подведение итогов беседы, соединение ее фрагментов в единое смысловое целое. Применяется в ходе и в конце беседы, заседаний, телефонных разговоров,

Рефлексивное слушание — активное слушание собеседника, постоянное реагирование на его речь. Уместно, когда необходимо уточнять смысл того, о чем говорит собеседник. Применяются следующие формы уточнения: вопросы говорящему, просьба повторить фразу, перефразирование, резюмирование.

Ролевое поведение (от фр. role — значение, род, степень участия лица в каком-либо деле) — поведение, заданное той или иной социальной ролью. Подобная роль нередко трактуется как динамическая характеристика статуса человека или социальной группы, как способ поведения, задаваемый обществом. В деловом общении ролевое поведение партнеров определяется их положением в системе существующих экономических отношений, что прямо влияет на их деловые отношения.

Самоактуализация — основополагающая категория гуманистической психологии А. Маслоу и К. Роджерса. Отражает процесс реализации личностью своих способностей с целью сохранить жизнь, сделать себя более сильной, а жизнь — более удовлетворяющей ее.

Самосознание — осознание человеком самого себя, своих природных и социальных способностей, а также своего места, роли и значения в системе отношений с другими людьми и с обществом.

Серединное, или компромиссное, решение — это один из вариантов переговорного решения, отличающийся тем, что стороны идут на взаимные, примерно равноценные уступки друг другу.

Синхронность (греч. synchronismos — одновременность) — явление, в котором события, происходящие во внешнем мире, совпадают по смыслу, а не по причинной связи с психологическим состоянием субъекта.

Ситуационные модели стилей руководства — способы построения алгоритмов действий руководителя, исходящие из признания зависимости последних не столько от личности руководителя, сколько от различных факторов, обобщенно называемых «производственной ситуацией» (в перечень таких факторов входят зрелость и квалификация исполнителей, привычность или нестандартность производственной задачи, возможности контроля за подчиненными, стимулирования их активности и др.).

Солидарные действия — действия, основанные на единомыслии, общности интересов и совместной ответственности. Их глубокая характеристика дана в работах русских мыслителей П. Лаврова и Н. Михайловского, которые пытались открыть законы солидарных действий людей. Они характеризовали солидарность как общность привычек, интересов и убеждений. Стремление к солидарным действиям является важным элементом

повышения эффективности делового общения.

Социальные стереотипы (от греч. stereos — твердый и typos — отпечаток) — сложившиеся в сознании отдельных людей и социальных групп устойчивые представления о тех или иных социальных явлениях, привычное отношение к ним. Можно выделить политические, моральные, религиозные и другие стереотипы — классовые, националистические, узкогрупповые и т.д. Разного рода социальные стереотипы нередко проявляются и в деловом общении.

Способности — совокупность природных и социальных свойств человека, благодаря которым он может совершать разного рода деятельность — мыслить, творить, общаться с другими людьми, воспитывать себе подобных и т.д. Психические способности личности выступают как субъективные условия и предпосылки всех видов ее социальной деятельности. Способности проявляются, прежде всего, как знания, умения и навыки в той или иной деятельности, в том числе и в сфере делового общения.

Стиль руководства — совокупность применяемых руководителем методов воздействия на подчиненных, а также форма (манера, характер) применения этих методов. Определяется в основном тремя параметрами: особенностями личности руководителя, зрелостью коллектива и производственной ситуацией.

Стресс — неспецифический ответ организма на любое предъявленное ему требование, представляющий собой напряжение организма, направленное на преодоление возникающих трудностей и приспособление к изменившимся требованиям.

Танатос (от греч. thanatos — смерть) — в психоанализе З. Фрейда это понятие означает бессознательное влечение к разрушению и смерти.

Темперамент (от лат. temperamentum) — характеристика человека с точки зрения динамики его нервной деятельности и психической активности, ее темпа, ритма, интенсивности, устойчивости и т.д. В психологии выделяют такие типы темперамента человека: сангвиник, холерик, флегматик, меланхолик. Они были впервые описаны древнегреческим врачом Гиппократом. Русский физиолог И.П. Павлов характеризовал указанные типы темперамента как различные типы высшей нервной деятельности человека.

Теория поля — разработана немецким психологом К. Левиним. Речь идет об изучении влияния на поведение людей возникающего при их общении психологического поля. Одни его участки притягивают людей друг к другу, другие отталкивают. Это явление К. Левин назвал *валентностью*, которая может быть положительной или отрицательной. Личность в его теории представлена в виде «систем напряжения». В деловом общении постоянно возникают психологические поля с разными значениями. Важно влиять на эти поля в общих интересах, в интересах дела

Тест (от англ. test — проба, испытание, исследование) — в психодиагностике это своего рода испытание, кратковременное стандартизированное задание, позволяющее измерить уровень развития тех или иных психологических свойств личности, ее способностей к определенной деятельности, общению с другими людьми и т.д.

Типы личности — выделяются в зависимости от их социально-психологических и собственно психологических характеристик. В типологии К. Юнга личности классифицируются на основании преобладания у них той или иной психологической функции-мышления, эмоций, ощущений или интуиции. Юнг подробно описал проявления этих функций как при интровертированной, так и при экстравертированной установке личности. Исходя из этого, Юнг выделил *мыслительный*, *эмоциональный* (чувствующий), *ощущающий* и *интуитивный* типы личности. Каждый из них проявляет присущие ему особенности в своем поведении, деятельности и общении. Следует учитывать особенности поведения каждого из указанных типов личности в деловом общении.

Транзакционный анализ — в концепции американского психолога Э. Берна — это анализ взаимоотношений людей, в том числе деловых, с точки зрения взаимодействия их *психологических состояний*.

Установка — направленность сознания субъекта в определенную сторону и на

определенную активность. Так определил данное явление человеческой психики глубоко исследовавший его грузинский психолог Д. Узнадзе. Обосновывая учение об установках сознания, мышления и поведения людей, он подчеркивал, что установки присущи как их сознательным, так и бессознательным действиям. Для возникновения той или иной установки необходимы соответствующая потребность и ситуация ее удовлетворения. Сформировавшаяся психологическая установка объективируется в деятельности людей, в создаваемых ими предметах культуры и в общении между собой.

Ценностные ориентации — ориентации отдельного человека, больших и малых социальных групп, этнических общностей и т.д. на определенные социальные ценности. В деловом общении ценностные ориентации партнеров во многом определяют характер их взаимодействия.

Ценность (от греч. *axios* — ценность) — то, что имеет значение для жизнедеятельности отдельного человека и других субъектов, для удовлетворения их потребностей и реализации их интересов. В зависимости от *субъектов*, ориентированных на те или иные ценности, выделяют личностные, групповые, классовые, национальные, общечеловеческие и другие ценности. По своему *содержанию* ценности делятся на материальные, духовные, политические, нравственные, эстетические, религиозные и др.

Человеческих отношений теория — исходит из того, что в межличностных отношениях главную роль играет психологический фактор. Одним из первых эту теорию обосновал американский социолог Э. Мейо. Она была направлена, в частности, против так называемой «научной системы выжимания пота», разработанной американским инженером Ф. Тейлором и направленной на достижение максимальной интенсификации труда путем совершенствования технологии производства и материального стимулирования. Э. Мейо и его последователи обосновали важное значение в производственной и иной деятельности людей таких факторов, как морально-психологический климат в коллективе, насыщенность общения работающих в нем людей положительными эмоциями, их доброжелательные отношения друг с другом и с руководителями предприятия и т.д.

Экстериоризация (от лат. *exterior* — внешний) — процесс перевода внутренней мыслительной деятельности человека в его внешнюю орудийную деятельность в соответствии с его интересами, целями и умственными (идеальными) моделями деятельности.

Экстраверсия (от лат. *extra* — вне и *verto* — поворачиваю, обращаю) — обращенный вовне. Психологическая характеристика установки личности на внешний мир, преобладание интереса к внешним объектам. Данное понятие введено в психологию К. Юнгом, описавшим психологические установки поведения экстравертов.

Эмоции (от фр. *emotion* — волнение) — реакции человека на воздействия внешних и внутренних раздражителей, имеющие ярко выраженную субъективную окраску и охватывающие все виды чувствительности и переживаний. Связаны с удовлетворением (положительные эмоции) или с неудовлетворением (отрицательные эмоции) различных биологических и социальных потребностей человека. Разного рода устойчивые эмоции, возникающие на основе высших социальных потребностей человека, называют *чувствами* (моральными, эстетическими, религиозными и др.).

Эрос (греч. *Eros* — бог любви) — в психоанализе З. Фрейда это понятие означает любовь, сексуальное влечение к человеку другого пола, инстинкт жизни и влечение к творчеству.

Этика (от греч. *ethos* — обычай, нрав) — учение о морали и нравственности. Нередко понятия «мораль» и «нравственность» употребляются как тождественные. В других случаях понятие «мораль» характеризует специфические проявления общественного и индивидуального сознания (моральное сознание), а понятие «нравственность» употребляется для характеристики столь же специфических форм поведения людей и их отношений друг к другу (нравственное поведение, нравственные отношения). Однако подобное различие данных понятий весьма условно. Важнейшие категории этики:

«добро», «зло», «справедливость», «благо», «свобода», «ответственность», «долг», «совесть», «честь» и некоторые другие.

Этика делового общения — учение о проявлении морали и нравственности в деловом общении, взаимоотношениях деловых партнеров.

Этикет (от фр. *etiquette*) — установленный порядок и внешние формы поведения где-либо, например дипломатический этикет. *Деловой этикет* представляет собой совокупность правил и форм поведения при взаимоотношениях деловых партнеров. Он используется при знакомстве, проведении беседы, переговоров, расставании с партнером и т.д. Правила этикета, в том числе делового, включают в себе эстетические и нравственные характеристики.

1.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков

При проведении аттестации студентов важно помнить, что систематичность, объективность, аргументированность – главные принципы, на которых основаны контроль и оценка знаний, умений, навыков студентов. Проверка, контроль и оценка знаний, умений, навыков студента, требуют учета его индивидуального стиля в осуществлении учебной деятельности. Знание критериев оценки знаний обязательно для преподавателя и студента.

Критерии, формы и процедуры оценивания должны быть одинаково понятны всем обучающимся. Студенты должны быть заранее информированы о том, какие их образовательные результаты будут оцениваться, и в какой форме будет проходить оценивание. Оценивание должно быть своевременным. Оценивание должно быть эффективным.

Основными функциями процедуры оценивания являются: ориентация образовательного процесса на достижение планируемых результатов освоения основной образовательной программы высшего образования и обеспечение эффективной обратной связи, позволяющей осуществлять управление образовательным процессом.

Процедура оценки включает: использование персонифицированных процедур аттестации обучающихся и неперсонифицированных процедур оценки состояния и тенденций развития системы образования;

Система оценки результатов и качества образования включает в себя следующие оценочные процедуры: оценку стартовых возможностей обучающегося (входных знаний для изучения дисциплины); оценку индивидуального прогресса обучающегося в ходе непосредственного образовательного процесса (изучения дисциплины); оценку промежуточных результатов обучения по дисциплине.

Для того чтобы процедура оценивания стимулировала достижение образовательного результата (приобретение компетенции), преподаватель должен:

- определять цели обучения, образовательные результаты темы, раздела, курса и формулировать их языком, понятным обучающимся;
- разъяснять обучающимся цели обучения и способы проверки результатов достижения указанных целей;
- подбирать или создавать задания для проверки достижения сформулированных образовательных результатов;
- регулярно комментировать результаты обучающихся, давать советы с целью их улучшения;
- менять техники и технологии обучения в зависимости от достигнутых обучающимися образовательных результатов;
- учить обучающихся принципам самооценки и способам улучшения собственных результатов;

- предоставлять обучающимся возможности улучшить свои результаты до выставления окончательной отметки;
- осознавать, что оценивание посредством отметки резко снижает мотивацию и самооценку обучающихся.
- разделять ответственность за результаты обучения со студентом.

Процедуры оценки по дисциплине «Психология общения» включают: подготовку заданий, написание тестов, подготовку рефератов, мониторинг сформированной основных знаний, умений, навыков.

Таблица контроля формирования знаний, умений, навыков

<i>Формы контроля</i>	<i>Элементы контроля</i>
Фронтальный опрос	Знания
Самоконтроль	Знания
Взаимоконтроль	Знания
Решение задач	Знания, умения, навыки
Самостоятельная работа	Знания, умения
Презентации	Знания, умения
Практическая работа	Знания, умения, навыки
Реферат, доклад	Знания, умения, навыки
Дискуссии	Знания, умения, навыки
Тест	Знания, умения, навыки
Лабораторная работа	Знания, умения, навыки
Зачет	Знания, умения, навыки

Процедура оценивания качества предметных результатов студентов по дисциплине «Психология общения»:

- Включенное наблюдение и фиксация его результатов,
- Тестирование и фиксация его результатов,
- Устный опрос и фиксация его результатов,
- Самостоятельная работа и фиксация ее результатов,
- Беседа и фиксация ее результатов,
- Дискуссия (например, в учебном форуме) и фиксация ее результатов,
- Устный зачет и фиксация его результатов,
- Защита реферата и фиксация результатов,
- Презентация (электронные и бумажные продукты) и фиксация ее результатов,

Алгоритм процедуры оценивания преподавателем:

- полнота и конкретность ответа;
- последовательность и логика изложения;
- связь теоретических положений с практикой;
- обоснованность и доказательность излагаемых положений;
- наличие качественных и количественных показателей;
- наличие иллюстраций к ответам в виде примеров и пр.;
- уровень культуры речи;
- использование наглядных пособий и т. п.
- качество подготовки;
- степень усвоения знаний;
- активность;
- положительные стороны в работе студентов;
- ценные и конструктивные предложения;
- недостатки в работе студентов;
- задачи и пути устранения недостатков.

Алгоритм процедуры самооценки студента:

- какова цель и что нужно было получить в результате?
- удалось получить результат? Найдено решение, ответ?
- справился полностью правильно или с ошибкой? Какой, в чём?
- справился полностью самостоятельно или с помощью (кто помогал, в чём)?

Этапы процедуры оценивания:

Что оценивается. Оценивается любое успешное, действие, оценкой фиксируется только решение полноценной задачи.

Как оценивать. За каждую учебную задачу или группу заданий — задач, показывающих овладение отдельным знанием, умением, навыком — ставится отдельная отметка.

Параметры оценивания. Оценка знаний, умений, навыков студента определяется по шкале оценивания, определённой в настоящей учебной программе.

Фиксация результатов. Формы представления образовательных результатов:

- ведомости успеваемости по предметам;
- тексты контрольных работ, тестов и проч., и анализ их выполнения обучающимся;
- журнал;
- индивидуальный учебный план (при наличии);
- зачетная книжка.

Знания оцениваются по четырехбалльной системе: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

При оценивании знаний и умений студентов по дисциплине преподаватель руководствуется, прежде всего, следующими критериями:

- правильность ответов на вопросы (верное, четкое, достаточно глубокое изложение);
- полнота и лаконичность ответа;
- грамотное комментирование и приведение примеров.

Студенты, давшие в результате 80 % и более правильных ответов получают оценку «отлично». Студенты, давшие в результате опроса правильные ответы на 60 % и более процентов получают оценку «хорошо». Студенты, давшие в результате опроса правильные ответы на 50 % и более процентов получают оценку «удовлетворительно». Студенты, давшие в результате опроса правильные ответы на менее 50 % вопросов получают оценку «неудовлетворительно».

Форма контроля – *реферат, доклад, аналитический обзор*. Знания оцениваются по четырехбалльной системе: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

При оценивании знаний и умений студентов учитываются следующие критерии:

- развитие навыков самостоятельного научного поиска необходимой литературы;
- развитие навыков самостоятельной работы с учебной и научной литературой при решении поставленных задач;
- развитие навыков научного анализа материала и его изложения;
- выработка умения самостоятельного выделения из всей найденной информации основных аспектов раскрывающих суть темы реферата и анализа их;
- развитие умения излагать изучаемый материал в краткой по объему и емкой по содержанию форме;
- закрепление знаний по выбранной теме при работе с дополнительными источниками.

Контрольные работы. Знания оцениваются по четырехбалльной системе: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

При оценивании знаний и умений студентов по дисциплине преподаватель руководствуется, прежде всего, следующими критериями:

- развитие навыков самостоятельного научного поиска необходимой литературы;

- развитие навыков самостоятельной работы с учебной и научной литературой при решении поставленных задач;
- развитие навыков научного анализа материала и его изложения;
- выработка умения самостоятельного выделения из всей найденной информации основных аспектов раскрывающих суть темы реферата и анализа их;
- развитие умения излагать изучаемый материал в краткой по объему и емкой по содержанию форме;
- закрепление знаний по выбранной теме при работе с дополнительными источниками.

Оценка знаний, умений и навыков (компетенций) при интерактивных формах занятий. Знания оцениваются по четырехбалльной системе: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

При оценивании знаний и умений студентов учитываются следующие критерии:

- развитие навыков самостоятельного научного поиска необходимой литературы;
- развитие навыков самостоятельной работы с учебной и научной литературой при решении поставленных задач;
- развитие навыков научного анализа материала и его изложения;
- выработка умения самостоятельного выделения из всей найденной информации основных аспектов раскрывающих суть темы реферата и анализа их;
- развитие умения излагать изучаемый материал в краткой по объему и емкой по содержанию форме;
- закрепление знаний по выбранной теме при работе с дополнительными источниками;
- умение оперировать психологическими понятиями и категориями;
- умение психологически грамотно анализировать факты и возникающие в связи с ними кризисные отношения.

Критерии оценки и шкала оценивания знаний, умений, навыков:

5 БАЛЛОВ (отлично):

- систематизированные, полные знания по всем вопросам;
- свободное владение терминологией психологии общения, стилистически грамотное, логически правильное изложение ответов на вопросы;
- четкое представление о сущности, характере и взаимосвязях психологических понятий и психически значимых явлений психологии общения;
- умение обосновать излагаемый материал практическими примерами;
- умение использовать научные достижения психологических и других связанных с ними дисциплин;
- ориентирование в специальной литературе.
- знание основных проблем психологии общения.

4 БАЛЛА (хорошо):

- в основном полные знания по всем вопросам;
- владение терминологией психологии общения, стилистически грамотное, логически правильное изложение ответов на вопросы;
- четкое представление о сущности и взаимосвязях психологически значимых явлений в психологии общения;
- умение обосновать излагаемый материал практическими примерами;

3 БАЛЛА (удовлетворительно):

- фрагментарные знания при ответе;
- владение терминологией психологии общения;
- не полное представление о сущности и взаимосвязях психологически значимых явлений и процессов в психологии общения;
- умение обосновать излагаемый материал практическими примерами.

2 БАЛЛА (неудовлетворительно):

- отсутствие знаний и компетенций;
 - отсутствие представления о сущности, характере и взаимосвязях психологически значимых явлений в психологии общения;
- неумение владеть терминологией психологии общения.