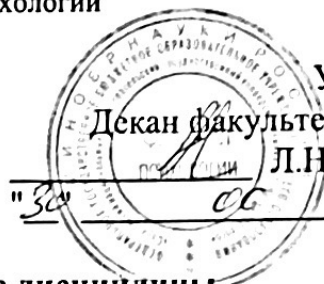


МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ
Н.Г. ЧЕРНЫШЕВСКОГО»
Факультет психологии

УТВЕРЖДАЮ
Декан факультета психологии
Л.Н. Аксеновская
"30" 06 2020 г.



Рабочая программа дисциплины
ТЕОРИЯ И ПРАКТИКА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ
ЧАСТЬ 1. ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

Направление подготовки
37.03.01 Психология

Год начала подготовки по учебному плану 2020

Квалификация (степень) выпускника
Бакалавр

Форма обучения
Заочная

Саратов,
2020

Статус	ФИО	Подпись	Дата
Преподаватель-разработчик	Рягузова Е.В.	<i>Е.В. Рягузова</i>	30.06.20
Председатель НМК	Балакирева Е.И.	<i>Е.И. Балакирева</i>	30.06.20
Заведующий кафедрой	Рягузова Е.В.	<i>Е.В. Рягузова</i>	30.06.20
Специалист Учебного управления			

1. Цели освоения дисциплины

Целью дисциплины «Теория и практика профессионального общения. Часть 1. Психология общения» является формирование ключевой компетенции профессионального психолога – коммуникативной компетентности, которая предполагает высокий уровень речевого развития, позволяющий личности в процессе общения свободно воспринимать и передавать информацию; умение активного слушания, построение обратной связи; понимание невербального языка общения; способность профессионально оценивать собеседника как личность и выбирать собственную коммуникативную стратегию в зависимости от этой оценки; умение вести себя адекватно ситуации и использовать её специфику для достижения профессиональных целей; вызывать у собеседника положительное восприятие своей личности.

Задачи дисциплины:

- сформировать теоретические представления о коммуникации, ее функциях, уровнях и закономерностях;
- осуществить психологическую рефлексю различных подходов к общению и построить теоретическую модель коммуникации;
- освоить имеющиеся диагностические процедуры;
- проинтерпретировать теоретический аспект искажений и трансформаций в коммуникации;
- проанализировать феномен персонализации среды и найти его прикладные аспекты;
- реконструировать теоретические смыслы эффективной коммуникации;
- способствовать формированию профессиональных навыков анализа "коммуникативных текстов".

2. Место дисциплины в структуре ООП бакалавриата

Дисциплина «Теория и практика профессионального общения. Часть 1. Психология общения» относится к вариативной части дисциплин по выбору (Б1.В.ДВ.01.03). Программа дисциплины ориентирована на теоретическую рефлексю процесса коммуникации и его субъектов, на изучение коммуникативного пространства в контексте его статических и динамических составляющих. Знание закономерностей коммуникативного поведения и конструирования коммуникативного пространства расширят профессиональные горизонты студентов и сформируют коммуникативную компетентность обучающихся, которая выступает одним из профессионально-значимых качеств современного психолога.

Входные знания, умения и компетенции, необходимые для изучения данного модуля, формируются в процессе изучения курсов «Социальная

психология», «История культуры и психология искусства», «Общая психология», «Возрастная психология», «Психология развития».

Данная дисциплина в совокупности с базовой дисциплиной «Социальная психология» составляют основу для изучения таких дисциплин как «Основы работы психолога-практика», «Методика преподавания психологии в средних учебных заведениях», «Этническая и кросс-культурная психология», «Психология здоровья».

3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины «Теория и практика профессионального общения. Часть 1. Психология общения»

В результате освоения дисциплины обучающийся должен обладать следующими **компетенциями**:

- способность к осуществлению стандартных базовых процедур оказания индивиду, группе, организации психологической помощи с использованием традиционных методов и технологий (ПК–3);
- способность к участию в проведении психологических исследований на основе применения общепрофессиональных знаний и умений в различных научных и научно-практических областях психологии (ПК–7)

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Знать:

- место, роль и значение категории «общение» в системе общепсихологического и социально-психологического знания;
- базовую модель коммуникативного процесса;
- основные уровни, различные виды, инвариантную структуру, доминантные функции и базовые механизмы межличностного общения;
- содержание, специфические особенности и структуру речевой коммуникации;
- структурные компоненты невербальной коммуникации (кинесика, такесика и др.);
- способы структурирования пространства (дистанция, персональное пространство, территориальность, персонализация среды);
- характеристики, критерии и показатели эффективной коммуникации;
- типичные ошибки, барьеры, нарушения и трудности общения, приводящие к неэффективности коммуникации.

Уметь:

- оперативно ориентироваться в сложных коммуникативных ситуациях и эффективно решать коммуникативные задачи;
- конструировать оптимальное коммуникативное пространство;

- интерпретировать язык невербальной коммуникации для получения дополнительной информации при решении различного рода профессиональных задач;
- выстраивать эффективные коммуникации, опираясь на различные коммуникативные техники;
- дифференцировать барьеры, трудности и нарушения общения при профессиональных контактах с другими людьми.

Владеть:

- понятийным аппаратом психологии общения;
- навыками эффективной коммуникации;
- коммуникативными приемами и техниками;
- навыками интерпретационной работы с вербальными сообщениями;
- навыками анализа невербальной информации и особенностей проксеминого поведения.

4. Структура и содержание дисциплины «Теория и практика профессионального общения. Часть 1. Психология общения»

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных единиц, 144 часов.

№ п/п	Раздел дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)				Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра) Формы промежуточной аттестации (по семестрам)
				Лекции	Семинары	Практические занятия	Самостоятельная работа	
1	Общение как базовая категория психологии.	7		2	2		68	Форма контроля текущей успеваемости – контрольные вопросы.
2	Содержание и специфика речевой коммуникации	8		0,5	1		6	Форма контроля текущей успеваемости – контрольные вопросы и доклады
3	Структурные компоненты невербальной	8		0,5	1		8	Форма контроля текущей

	коммуникации и их роль в построении коммуникативного пространства.							успеваемости – доклады, участие в тренинге
4	Перцептивные и когнитивные искажения в процессе коммуникации	8		0,5	1		6	Форма контроля текущей успеваемости – доклады, участие в тренинге.
5	Основные коммуникативные техники	8		0,5	1		6	Форма контроля текущей успеваемости – контрольные вопросы
6	Общение как динамический процесс	8		0,5	1		6	Форма контроля текущей успеваемости – вопросы
7	Эффективная коммуникация: критерии, показатели, типичные ошибки, трудности и барьеры общения	8		0,5	1		7	Форма контроля текущей успеваемости – контрольные вопросы, доклады, участие в тренинге
8	Основные принципы этики делового общения	8		0,5	1		6	Форма контроля текущей успеваемости – доклады
9	Переговорный процесс: сущность и технологии	8		0,5	1		6	Форма контроля текущей успеваемости – контрольные вопросы, доклады
	Итого:			6	10		119	Экзамен (9).

Содержание дисциплины

Тема 1. Общение как базовая категория в психологии

Понятие общения и фундаментальная значимость социальной коммуникации. Многомерность рассмотрения категории «общение» в современной психологии: как потребность, как процесс передачи информации, как взаимодействие, как обмен переживаниями, как условие развития и становления личности, как понимание людьми друг друга, как деятельность. Коммуникация в широком и узком смысле. Социальная коммуникация. Структура общения: коммуникативная, перцептивная и интерактивные стороны общения (Г.М. Андреева). Функции общения. Качественные и количественные характеристики общения. Межличностное

общение, его критерии и уровни. Понимание. Идентификация. Рефлексия. Эмпатия. Аттракция. Теоретические подходы к общению и аналитические модели коммуникации. Психологическая модель «Окно Джохари».

Тема 2. Содержание и специфика речевой коммуникации

Особенности речевой коммуникации. Речь и язык. Коммуникативная интенция, замысел и цель. Текст и контекст. Структура речевой коммуникации. Психологическая характеристика (когнитивная и мотивационная). Социально-ролевая характеристика. Статусная роль, ситуативная роль, стилевые характеристики. Элементы прохождения информации по коммуникативным сетям. Денотация, коннотация, полисемия, синонимия.

Тема 3. Структурные компоненты невербальной коммуникации и их роль в построении коммуникативного пространства

Основные каналы невербальной коммуникации. Особенности акустической невербальной информации. Невербальные коды. Паралингвистика. Экстралингвистика и просодика. Кинесика: мимика, позы, жесты, контакт глазами, походка. Такесика и ольфакторная система невербальной коммуникации. Формы структурирования пространства. Явления дистанции. Типы расстояний по критерию близость – дистанцированность. Физическая и психологическая дистанция. Персональное пространство. Территориальность. Типы территорий. Функции территориальности. Феномен персонализации среды. Средства, способы и виды персонализации среды. Сравнительный анализ вербальной и невербальной коммуникации

Тема 4. Перцептивные и когнитивные искажения в процессе коммуникации

Социальная установка, стереотипы и предрассудки. Понятие социальная установка и аттитюд. Структура аттитюда. Национальный, возрастной, профессиональный стереотип. Атрибуция и фундаментальная ошибка атрибуции. Атрибутивный процесс. Теория корреспондентного выведения (Джонс, Дэвис). Теория каузальной атрибуции (Келли). Объектные, субъектные и обстоятельственные факторы. Фундаментальная ошибка атрибуции (Росс, Нисбетт). Мотивационная ошибка атрибуции. Теории каузальной атрибуции и корреспондентного выведения. Имидж и его особенности. Эффекты социальной перцепции (эффект ореола, эффект первичности и новизны, эффект гомогенности аутгруппы и гетерогенности ингруппы). Понятие об имидже и его функциях.

Тема 5. Основные коммуникативные техники

Коммуникативные стратегии и коммуникативные тактики. Слушать и слышать: сравнение и анализ. Нереплексивное слушание. Эмпатическое слушание. Рефлексивное (активное) слушание. Ситуации, в которых

рефлексивное слушание эффективно. Ситуации, в которых рефлексивного слушания недостаточно. Структура техник активного слушания. Техника постановки вопросов. Типология вопросов и их характеристика. Техника аргументации. Активное видение. Контроль обратной связи по невербальным каналам. Техники директивного общения. Приемы директивного реагирования.

Тема 6. Общение как динамический процесс

Этапы и фазы общения. Цель и задачи подготовительной фазы. Необходимость учета комплекса объективных и субъективных факторов. Фаза установление контакта или контактная фаза. Формула успеха. Психологические плюсы (комплимент, улыбка, персональное обращение). Фаза взаимной ориентации. Фаза аргументации или принятия решения. Фаза завершения разговора. Типичные ошибки общения, характерные для различных этапов. Правило комплиментарности коммуникационных позиций.

Тема 7. Эффективная коммуникация: критерии, показатели, типичные ошибки, трудности и барьеры общения

Характеристика эффективной коммуникации. Эффективность общения. Техника понимающего общения. Установка на понимающее (рефлексивное, эмпатическое) реагирование. Правила понимающего реагирования. Техника понимающего общения. Избирательный процесс слушания и реагирования при использовании техники понимающего общения. Установка принятия личности партнера. Установка на согласованность своего поведения. Понятие о раппорте. Техника директивного общения (установки, приемы). Коммуникативные барьеры. Барьеры делового общения. Трудности общения и психологические качества, препятствующие установлению контакта. Субъект затрудненного общения. Застенчивость как специфическая трудность межличностного общения. Психологическое одиночество как основа дефицитного общения. Нарушение межличностного общения.

Тема 8. Основные принципы этики делового общения

Универсальные принципы деловой этики. Международные нормы делового этикета. Нормы деловой этики. Этические проблемы деловых отношений (соотношение целей и средств их достижения; соотношение личных и общественных интересов; выбор между краткосрочной выгодой и долгосрочным результатом; соотношение материальных и духовных ценностей при принятии решений). Общие этические принципы делового общения. Координация и гармонизация делового общения.

Тема 9. Переговорный процесс: сущность и технологии

Общая характеристика переговоров, их виды, функции, совместные решения. Стратегия, динамика и тактические приемы ведения переговоров. Подготовка к переговорам и проведение делового совещания. Общие правила

поведения на переговорах. Деловой разговор и технология ведения переговоров. Речевые стратегии воздействия. Невербальные технологии переговоров. Гарвардская технология ведения переговоров. Национальные стили ведения деловых переговоров.

5. Образовательные технологии, применяемые при освоении дисциплины «Теория и практика профессионального общения. Часть 1. Психология общения»

Для реализации учебной программы по дисциплине «Теория и практика профессионального общения. Часть 1. Психология общения» используются следующие активные инновационные методы обучения:

- информационные технологии интерактивного обучения (мультимедийные презентации, лекция-визуализация);
- технология проблемного изложения учебного материала;
- технологии активного обучения (активизация мышления студентов на лекции с активной обратной связью или с использованием метода эвристической беседы);
- кейс-метод.

На **практических занятиях** применяются:

- интерактивные технологии (дискуссии в группах, тренинг);
- анализ различного рода кейсов;

Дискуссия – форма учебной работы, в рамках которой студенты высказывают своё мнение по проблеме, заданной преподавателем. Дискуссии уместны при обсуждении студентами проблемных и неоднозначных вопросов, требующих выработки решения в ситуации неопределенности и аргументированного изложения своих взглядов или профессиональной позиции.

Метод кейсов (англ. *Case method*, кейс-метод, метод конкретных ситуаций, метод ситуационного анализа) — техника обучения, использующая описание реальных ситуаций. Студенты должны исследовать ситуацию, разобраться в сути проблем, предложить возможные решения и выбрать лучшее из них. Кейсы основываются на реальном фактическом материале или же приближены к реальной ситуации.

В процессе **самостоятельной работы** бакалавров рекомендуются к использованию:

- технология организации самостоятельной работы обучающихся;
- технология реализации индивидуальной образовательной траектории;

Самостоятельная работа студентов – учебная деятельность студента, которая планируется, выполняется по заданиям, при методическом руководстве и под контролем преподавателя, но без его прямого участия. В рамках дисциплины «Психология искусства» самостоятельная работа студентов предусматривает индивидуальное учебно-методическое

обеспечение дисциплины, индивидуальные консультации студентов и текущий контроль за выполнением самостоятельных практических заданий.

Индивидуальная образовательная траектория – определенная последовательность составляющих учебной деятельности каждого студента по реализации собственных образовательных целей, соответствующая его способностям, возможностям, мотивации, интересам и осуществляемая при координирующей, организующей, консультирующей деятельности преподавателя.

Особенности организации образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья

Студенты с ограниченными возможностями здоровья могут обучаться с использованием дистанционных технологий, главным преимуществом которых является возможность индивидуализации их траекторий обучения, конкретизирующей содержание, методы, темп учебной деятельности обучающегося с учетом специфики ресурсов его здоровья. Преподавателю данные технологии дают возможность следить за конкретными действиями студента с ОВЗ при решении конкретных задач, при необходимости вносить требуемые корректировки в деятельность обучающегося и педагогические методы взаимодействия с ним.

Для студентов с *ОВЗ по слуху* предусматривается применение сурдотехнических средств, таких как, системы беспроводной передачи звука, техники для усиления звука, видеотехника, мультимедийная техника, видеоматериалы и другие средства передачи информации в доступных им формах.

Для студентов с *ОВЗ по зрению* предусматривается применение технических средств усиления остаточного зрения и средств преобразования визуальной информации в аудио и тактильные сигналы, таких как, брайлевская компьютерная техника, электронные лупы, программы не визуального доступа к информации, программы-синтезаторы речи и другие средства передачи информации в формах, доступных для лиц с нарушенным зрением.

Для студентов с *нарушениями опорно-двигательной функции* предусматривается применение специальной компьютерной техники с соответствующим программным обеспечением, в том числе, специальные возможности операционных систем, таких, как экранная клавиатура, и альтернативные устройства ввода информации.

Основной формой организации педагогического процесса является интегрированное обучение инвалидов, т.е. все студенты обучаются в смешанных группах, имеют возможность постоянно общаться со сверстниками, легче адаптируются в социуме.

6. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины.

В процессе изучения дисциплины «Теория и практика профессионального общения. Часть 1. Психология общения» предполагаются следующие виды самостоятельной работы:

- проработка содержания лекционного курса;
- подготовка презентаций по вопросам семинарских занятий;
- изучение теоретического материала по рекомендованной литературе с выделением проблемы и используемых методов;
- подготовка ответов на итоговые вопросы курса;
- выполнение тестовых заданий.

6.1. Планы семинарских занятий

Семинар 1. Общение как базовая категория в психологии

1. Семантический анализ понятия общение и фундаментальная значимость социальной коммуникации для человеческой цивилизации.
2. Взаимосвязь понятий общение, коммуникация и социальная коммуникация.
3. Межличностное общение: уровни, функции, механизмы.
4. Общение как обмен информацией.
5. Общение как взаимодействие.
6. Перцептивная сторона общения.
7. Общение как динамический процесс.

Дискуссия на тему «Невероятность коммуникации»

Семинар 2. Речевая коммуникация

1. Язык и речь: сходства и различия.
2. Психологическая и статусно-ролевая характеристика речевой коммуникации.
3. Стили речевого коммуникативного поведения.
4. Лингвоцентризм как изучение любых видов коммуникации по образу и подобию языка человеческой речи.
5. Мышление и речь (концепция Л.С.Выготского).
6. Мышление и общение.

Семинар 3. Невербальная коммуникация

1. Невербальные компоненты коммуникации.
2. Паралингвистика, экстралингвистика и просодика.
3. Содержательная структура кинесики.
4. Отличительные особенности такесики.
5. Ольфакторная система невербальной коммуникации.
6. Проксемика – коммуникативное пространство человека

Семинар 4. Тренинг распознавания эмоций

Семинар 5. Перцептивные и когнитивные искажения в процессе коммуникации

1. Аттитюды, их структура и функции.
2. Социальная установка, стереотипы и предрассудки.
3. Атрибуция: общее представление, теории, ошибки.
4. Условия и факторы, влияющие на точность и адекватность оценки одним человеком другого.
5. Основные эффекты восприятия.
6. Ложь и правда в коммуникации.

Семинар 6. Детектор лжи

Семинарское занятия предполагает знакомство с устройством современного полиграфа, его характеристиками, областью применения, конкретными примерами использования.

Семинар 7. Коммуникативные техники и эффективная коммуникация

1. Нереплексивное слушание.
2. Техники активного слушания: знаки внимания и поддержка, перефразирование, уточнение содержания, уточнение чувств, комментариев и вопросы.
3. Техника аргументации.
4. Психологическое воздействие и манипуляция в общении.
5. Характеристика эффективной коммуникации.
6. Техника понимающего общения (установки, правила и приемы).
7. Синхронизация поведения. Понятие о раппорте: содержательный, структурный и ритмический раппорт.
8. Техника директивного общения (установки, приемы).

Семинар 8. Факторы, затрудняющие общение

1. Коммуникативные барьеры.
2. Психологический барьер.
3. Барьеры делового общения.
4. Трудности общения и психологические качества, препятствующие установлению контакта.
5. Субъект затрудненного общения.
6. Застенчивость как специфическая трудность межличностного общения.
7. Психологическое одиночество как основа дефицитного общения.
8. Аутистичность как свойство личности.
9. Синдром раннего детского аутизма как нарушение развития и общения.

Семинар 9. Тренинг общения

Семинарские занятия предполагают апробацию тренинговых упражнений с целью формирования навыков и умений общения с разными группами людей.

Семинар 10. Характеристика делового общения

1. Психологическое обоснование и значение делового общения в современном обществе.
2. Этические нормы, стандарты, правила и требования к деловому общению.
3. Организационно-правовые основы делового общения.
4. Деловое общение: сущность, структура, механизмы.
5. Виды делового общения: деловая беседа, деловое совещание, деловые переговоры, деловая переписка.
6. Профессиональная идентичность, система ценностей и убеждений профессионала в деловом общении.
7. Барьеры делового общения.
8. Трудности общения и психологические качества, препятствующие установлению контакта.

Семинар 11. Характеристика деловых переговоров

1. Понятие деловых переговоров, их сущность и особенности.
2. Виды стратегий ведения переговоров и их выбор в зависимости от целей переговоров.
3. Структурные элементы переговорного процесса.
4. Психологические механизмы и технология переговорного процесса.
5. Динамика переговоров.
6. Порядок и этапы подготовки переговоров, рекомендации по организации и подготовке.
7. Методы ведения переговоров (вариационный метод, метод интеграции, метод уравнивания, компромиссный метод)
8. Завершение и анализ итогов деловых переговоров.

Семинар 12. Характеристика межкультурной коммуникации

1. Взаимосвязь языка, культуры и коммуникации.
2. Коммуникативное поведение как часть национальной культуры.
3. Внутрикультурная и межкультурная коммуникация.
4. Трудности межкультурной коммуникации.
5. Межкультурная адаптация.
6. Социализация и инкультурация.
7. Аккультурация как освоение чужой культуры.
8. Основные формы аккультурации.
9. Культурный шок при освоении чужой культуры.
10. Стресс аккультурации (Дж. Берри, К.Оберг, Г.Триандис) и культурный шок.

6.2. Вопросы и задания для обсуждения и самостоятельной работы

1. Какое взаимодействие между людьми может рассматриваться как межличностное общение?
2. Назовите функции и стороны общения и установите связь между ними.
3. В чем сущность креативного компонента в структуре межличностного общения?
4. Какие существуют количественные характеристики общения?
5. С точки зрения средств общения, какие виды межличностного общения Вы знаете?
6. Какова роль рефлексии и эмпатии в межличностном общении?
7. Что такое аттракция, и какие устойчивые формы аттракции Вы знаете?
8. Проинтерпретируйте качественно и количественно понятие «созвездие значимых».
9. Охарактеризуйте уровни межличностного общения и приведите примеры общения на каждом уровне.
10. Назовите основное отличие информационного подхода к исследованию общения от интеракционистского.
11. Какие модели коммуникации репрезентируют информационный подход? Что их отличает от базовой модели коммуникации Лассуэлла?
12. Какие существуют ограничения при рассмотрении общения как одного из видов деятельности? Доказать на примере инвариантной структуры деятельности.
13. В чем сущность реляционного (системного) подхода к изучению общения?
14. Чем отличаются язык и речь?
15. Назовите основные характеристики устной разговорной речи.
16. Перечислите структурные составляющие речевой коммуникации.
17. Что относится к когнитивной составляющей психологической характеристики речевой коммуникации?
18. Какие коммуникативные ситуационные роли Вы знаете, и как они влияют на характер коммуникации?
19. Опишите стилевые характеристики участников коммуникативного акта.
20. Какую информацию об участниках коммуникации можно получить с помощью невербалики?
21. Назовите структуру невербальной коммуникации и охарактеризуйте каждый из ее компонентов.
22. Какую роль в общении выполняют жесты?
23. Каково значение ольфакторной подсистемы невербальной коммуникации?
24. Существуют ли мимические корреляты эмоций?
25. Можно ли говорить о гендерной специфичности почерка?
26. Чем отличается вербальная и невербальная коммуникация?
27. Что является предметом проксемики и каковы правила проксемики поведения?

28. Назовите способы структурирования среды и приведите примеры активного преобразования среды.
29. Что такое территориальность, и какое значение имеет это явление для психологии общения? Назовите типологию территорий.
30. Укажите функции и способы персонализации пространства.
31. Назовите ситуации, в которых невозможна персонализация среды и укажите последствия этого?
32. Проанализируйте связи между структурными компонентами персонализации среды.
33. Что означает угловое расположение за столом?
34. Чем отличаются процессы слушать и слышать?
35. Каковы характеристики нерефлексивного и рефлексивного слушания?
36. В чем сущность техники эмпатийного слушания?
37. Что такое коммуникативная манипуляция, и какие техники манипулирования Вы знаете. Приведите пример.
38. Чем отличается техника аргументации от техники контраргументации?
39. Что Вы можете сказать о конструктивных и неконструктивных видах влияния?
40. Назовите основные техники манипулирования и охарактеризуйте их. Где в повседневной жизни мы сталкиваемся с этими техниками?
41. Назовите основные стадии общения и определите цели, которые должны быть реализованы на каждой из этих стадий.
42. Что относится к числу объективных факторов, влияющих на ход диалога? Приведите примеры.
43. Что означает определить зону компромисса на подготовительной стадии?
44. Охарактеризуйте «Я», «Ты» и «Мы» стратегии при коммуникации.
45. Что означают ошибки в тезисах при споре?
46. В чем состоит специфика спора при слушателях?
47. Почему так важна стадия завершения разговора?
48. Какую коммуникацию можно считать эффективной?
49. Что означают, по Э.Берну, дополнительные и пересекающиеся трансакции?
50. Каковы правила и установки техники понимающего общения?
51. Что такое раппорт, и какие виды раппортов Вы знаете?
52. Во время проведения переговоров о чем может свидетельствовать синхронизация поз?
53. Назовите установки и приемы техники директивного общения.
54. Чем отличается директивное общение от защитно-агрессивного?
55. Что такое барьеры коммуникации, и какие виды коммуникативных барьеров Вы знаете?
56. Охарактеризуйте основные эмоциональные барьеры.
57. Какие типы субъективных барьеров общения Вы знаете?
58. Дайте характеристику субъекта затрудненного общения.
59. Какие свойства личности затрудняют общение?

60. Чем отличаются нарушения межличностного общения от трудностей и дефектов?
61. В чем специфика делового общения?
62. Дайте характеристику межкультурной коммуникации и определите ее роль в современном мире.

6.3. Практические задания

1. Эссе на тему Семантический анализ понятия общение и фундаментальная значимость социальной коммуникации для человеческой цивилизации.
2. Кшиштоф Занусси рассматривает общение как обещание, если Вы с этим согласны, напишите эссе.
3. Подбор упражнений для тренинга общения.
4. Разработка программы тренинга общения.

6.4. Примерные тестовые задания по дисциплине «Теория и практика профессионального общения. Часть 1. Психология общения»

1. Дополнить..... сторона общения состоит в обмене информацией между общающимися индивидами с использованием как вербальных, так и невербальных средств общения.
2. Актуализация в партнере нужных эмоциональных переживаний, а также изменение эмоционального состояния с помощью своих переживаний и состояний составляет содержание функции общения.
3. Выбрать правильный ответ. Процесс отождествления себя с другим человеком называется
 - А) социальной идентичностью;
 - Б) идентификацией;
 - В) эмпатией;
 - Г) рефлексией.
4. Какая из перечисленных стратегий заключается в выслушивании собеседника для того, чтобы разбить его позицию и логику доказательства
 - А) Я-стратегия;
 - Б) Ты-стратегия;
 - В) Мы-стратегия
5. Выбрать правильный ответ. Пространственные взаимоотношения людей в процессе общения, а также влияние территорий, ориентаций и дистанций между людьми на характер межличностного общения называются
 - А) просодикой
 - Б) проксемикой
 - В) такесикой
 - В) кинесикой

6. Верно или нет. Процесс слушания является необходимым условием социальной адаптации человека, которая связана с возможностью устанавливать и поддерживать межличностные отношения.

7. Напишите формулу Г.Лассуэлла

8. Перечислите только то, что имеет отношение к невербальным средствам коммуникации.

- А) смех;
- Б) рукопожатие;
- В) пауза;
- Г) почерк.

9. Выделить только невербальное поведение, которое отражается с помощью оптической системы субъекта

- А) походка;
- Б) поза;
- В) мимика;
- Г) жесты;
- Д) рукопожатие;
- Е) вздох

10. Дополнить. Выделяют следующие виды прикосновений:

- А) профессиональные;
- Б)
- В) дружеские;
- Г) любовные.

11. Преподсудок – это социальный стереотип с искаженным

- А) когнитивным компонентом;
- Б) аффективным компонентом;
- В) коннотативным компонентом.

12. Выбрать правильный ответ. Стереотипы

- А) упрощают и иногда искажают процесс познания другого человека;
- Б) всегда являются предубеждениями;
- В) представляют собой результат только нашего личного опыта;
- Г) укрепляются при тесном общении с другой группой людей.

13. Дополнить. сторона общения заключается в обмене не только знаниями, идеями, но и действиями.

14. Какая техника активного слушания заключена во фразе: «Значит, главное, что Вы хотели бы от меня – это...»

- А) интерпретирование
- Б) перефразирование
- В) резюмирование

15. Выбрать правильный ответ. Какой из перечисленных вопросов относится к альтернативным вопросам

- А) Основоположником психоанализа является Фрейд или Юнг?
- Б) Кто является автором работы «Толкование сновидений»?
- В) Кого называли крон-принцем психоанализа?

16. Дополнить. Структуру общения можно охарактеризовать путем выделения 3-х взаимосвязанных сторон:

- А) коммуникативной;
- Б) интерактивной;
- В)

17. Конгруэнтность поведения означает

- А) синхронизацию поведения;
- Б) согласованность поведения;
- В) адекватность поведения

18. Дополнить. Структура речевой коммуникации включает в себя:

- А) элементы прохождения информации по коммуникативной цепи;
- Б)
- В) социально-ролевые характеристики.

19. Верно или нет. Коннотация – это значение слова, признаваемое большинством людей данного лингвистического сообщества.

20. Дополнить. Жесты можно классифицировать следующим образом:

- А) конвенциональные;
- Б) модальные;
- В)

7. Данные для учета успеваемости студентов в БАРС

Для контроля текущей успеваемости и промежуточной аттестации используется балльно-рейтинговая система оценки знаний (см. табл.1).

Таблица 1. Таблица максимальных баллов по видам учебной деятельности.

1	2	3	4	5	6	7	8	9
Семестр	Лекции	Лабораторные занятия	Практические занятия	Самостоятельная работа	Автоматизированное тестирование	Другие виды учебной деятельности (контрольная работа)	Промежуточная аттестация	Итого
7	2	0						
8	4		22	24	20	10	20	100

Программа оценивания учебной деятельности студента

Виды текущего контроля и критерии оценивания учебной деятельности по каждому ее виду, согласно которым происходит начисление соответствующих баллов.

7 семестр и 8 семестр

Лекции

Критерии: посещаемость, активность, качество ведения конспектов

Диапазон оценки: от 0 до 6 баллов(1 балл – посещение лекции)

Практические занятия

Критерии: самостоятельность и уровень подготовки (выступление с презентацией), активность в ходе занятия (развернутые и аргументированные ответы, активное участие в дискуссиях – вопросы, аргументы).

Диапазон оценки: от 0 до 22 баллов

Пропуск семинарских занятий предполагает отчет по пропущенным темам. Форма отработки определяется преподавателем, ведущим семинар (написание реферата по теме пропущенного семинарского занятия, составление тезисного плана-конспекта по основным вопросам семинара, проведение текущего тестирования знаний или пр.).

Максимальное количество баллов на семинарских занятиях – 22 (доклады с презентацией – $2 \times 4 = 8$ баллов, активная работа на семинаре, участие в дискуссии $1 \times 2 = 2$ балла, участие в тренингах $3 \times 4 = 12$).

Самостоятельная работа

Критерии: самостоятельность, креативность, глубина, участие в обсуждении вопросов, представленных для самостоятельной проработки.

Диапазон оценки: от 0 до 24 баллов.

Автоматизированное тестирование

Критерии: правильность и точность выполнения тестовых заданий. Правильный ответ – 1 балл.

Диапазон оценки: от 0 до 20 баллов

Промежуточная аттестация проходит в форме устного экзамена

При проведении промежуточной аттестации
ответ на «отлично» оценивается от 17-20 баллов;
ответ на «хорошо» оценивается от 13 до 16 баллов;
ответ на «удовлетворительно» оценивается от 8 до 13 баллов;
ответ на «неудовлетворительно» оценивается от 0 до 7 баллов.

Таким образом, максимально возможная сумма баллов за все виды учебной деятельности студента за шестой / седьмой семестр по дисциплине «Теория и практика профессионального общения. Часть 1. Психология общения» составляет 100 баллов.

Таблица 2. Таблица пересчета полученной студентом суммы баллов по дисциплине «Теория и практика профессионального общения. Часть 1. Психология общения» (экзамен):

90-100 баллов	«отлично»
67-89 баллов	«хорошо»
46-66 баллов	«удовлетворительно»
0-45 баллов	«не удовлетворительно»

8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины «Теория и практика профессионального общения. Часть 1. Психология общения»

а) основная литература:

1. Кучина, Е.Н. Коммуникативный тренинг [Электронный ресурс] : Учебно-методическое пособие / Т.А. Липская, Е.Н. Кучина .— Оренбург : Экспресс-печать, 2019 . 36 с. Режим доступа: <https://rucont.ru/efd/733084>
2. Воронцов, Д.В. Гендерная психология общения [Электронный ресурс] : [монография] / Южный федеральный ун-т, Д.В. Воронцов . Ростов н/Д. : Изд-во ЮФУ, 2008. 208 с. Режим доступа: <https://rucont.ru/efd/637074>
3. Психология общения [Электронный ресурс] : учеб. пособие (курс лекций) / Н.В. Козловская .— 2-е изд., перераб. и доп. — Ставрополь : изд-во СКФУ, 2018 .— 264 с. — Режим доступа: <https://rucont.ru/efd/688043>
4. Психология и этика делового общения [Электронный ресурс] : учебник / ред.: В.Н. Лавриненко .— 5-е изд., перераб. и доп. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2015 .— 420 с. : ил. — (Золотой фонд российских учебников) Режим доступа: <https://rucont.ru/efd/352511>
5. Аминов, И.И. Психология делового общения [Электронный ресурс] : учеб. пособие / И.И. Аминов . 2-е изд., перераб. и доп. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2015 .— 288 с. Режим доступа: <https://rucont.ru/efd/352507>
6. Макги, П. Мастерство общения [Электронный ресурс] / П. . Макги .— М. : Манн, Иванов и Фербер, 2014 .— 219 с. Режим доступа: <https://rucont.ru/efd/300627>
7. Психологическое содержание общения [Электронный ресурс] / В.Н. Панферов // Учёные записки Санкт-Петербургского государственного института психологии и социальной работы .— 2012 .— №1 (17) .— С. 23-28 .— Режим доступа: <https://rucont.ru/efd/394833>
8. Томаселло, М. Истоки человеческого общения [Электронный ресурс] : [монография] / ред.: Т. В. Ахутина, пер.: М. В. Фаликман, пер.: Е. В. Печенкова, пер.: М. В. Сеницына, пер.: А. А. Кибрик, пер.: А. И. Карпухина, М. Томаселло .— М. : Языки славянской культуры, 2011 .— 325 с. — (Разумное поведение и язык. Language and Reasoning) .— пер. с англ.; на тит. листе указ. изд-во: Языки славянских культур .— ISBN 978-5-9551-0471-3 .— Режим доступа: <https://rucont.ru/efd/225352>
9. О смысловом пространстве невербального общения [Электронный ресурс] / В.А. Лабунская // Российский психологический журнал / Russian Psychological Journal .— 2014 .— №3 .— С. 93-109 .— Режим доступа: <https://rucont.ru/efd/414577>
10. Рягузова Е.В. Теория и практика профессионального общения. Психология общения. Саратов: изд-во Саратовского гос. Университета, 2019. 80с.

б) дополнительная литература:

1. Андреева Г.М. Социальная психология: учебник для вузов/Г.М.Андреева.- 5-е изд., испр. и доп. М.: Аспект пресс, 2010.-362с.
2. Андреева Г.М. Психология социального познания: Учебное пособие для студентов высших учебных заведений. М., 2005.
3. [Андреева Г. М.](#) Зарубежная социальная психология XX столетия. Теоретические подходы [Текст]: учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности "Психология" / Г. М. Андреева, Н. Н. Богомолова, Л. А. Петровская. М.: Аспект Пресс, 2002. 286 с.
4. [Белинская Е. П.](#) Тихомандрицкая О. А. Социальная психология личности [Текст] : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности "Психология" М: Аспект Пресс, 2001. 299 с.
5. Социальная психология. Хрестоматия. Сост. Белинская Е.П., Тихомадрицкая О.А. М: Аспект Пресс, 2008.
6. Андриенко Е.В. Социальная психология: учебное пособие для студентов учреждений высшего профессионального образования. Под ред. В.А. Сластенина М: издательский центр «Академия». 2013. 262с.
7. Зарецкая Е.Н. Деловое общение: учебник в 2-х томах. М: Проспект, 2016. 680с.
8. Ильин Е.П. Психология общения. Москва, Санкт-Петербург: Питер, 2012. 576с.
9. Майерс Д. Социальная психология. 7-е изд. СПб: Питер, 2012. 793с
10. Мальханова И.А. Деловое общение. Уроки речевого имиджмейкера: учебное пособие для вузов. Москва : Проспект, 2016. 172 с

в) программное обеспечение и Интернет-ресурсы

базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

1. Портал «Гуманитарное образование» <http://www.humanities.edu.ru>
2. Федеральный портал «Российское образование» <http://www.edu.ru>
3. Федеральное хранилище «Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов» <http://school-collection.edu.ru>
4. Русский гуманитарный Интернет-университет <http://www.i-u.ru/biblio/default.aspx?group=1>
5. Научная электронная библиотека <http://elibrary.ru>
6. Психологический портал Флогистон <http://flogiston.ru/>
7. Сайт факультета психологии МГУ им. М.В. Ломоносова. <http://www.psy.msu.ru>.

9. Материально-техническое обеспечение дисциплины «Теория и практика профессионального общения. Часть 1. Психология общения»

Ресурсное обеспечение дисциплины формируется на основе требований к условиям реализации основных образовательных программ,

определяемых ФГОС ВО по направлению подготовки Психология с учетом рекомендаций ООП.

Для реализации данной рабочей программы используются компьютерные классы с выходом в Интернет (ауд.133, 134, XII корпус СГУ), аудитории (кабинеты), оборудованные мультимедийными демонстрационными комплексами (102, 103, 110, 113). Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечивается индивидуальным неограниченным доступом к одной или нескольким электронно-библиотечным системам (электронным библиотекам), содержащим все издания основной литературы, перечисленные в рабочей программе дисциплины, сформированным на основании прямых договорных отношений с правообладателями. Кроме того, обучающийся может пользоваться фондом Зональной научной библиотеки им. В.А. Артисевич.

Электронно-библиотечная система СГУ (электронная научная библиотека) и электронная информационно-образовательная среда обеспечивают возможность индивидуального доступа для каждого обучающегося из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет, как на территории образовательной организации, так и вне ее.

Используемая для реализации образовательных программ общая площадь помещений составляет не менее 10 квадратных метров на одного обучающегося (приведенного контингента) с учетом учебно-лабораторных зданий, двухсменного режима обучения и применения электронного обучения и (или) дистанционных образовательных технологий.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению и профилю подготовки 37.03.01 «Психология».

Автор:

доктор психологических наук

Е.В. Рягузова

Программа одобрена на заседании кафедры психологии личности от 29 января 2020 года, протокол № 8.