

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

УТВЕРЖДАЮ  
Декан факультета психологии  
д. псих. н., профессор Л.Н. Аксеновская

"27" 04 2022г.

**Рабочая программа дисциплины**  
Психология общения и доверия

Направление подготовки магистратуры  
37.04.01 Психология

Профиль подготовки магистратуры  
«Позитивное психологическое консультирование»

Год начала подготовки по учебному плану 2022

Квалификация (степень) выпускника  
Магистр

Форма обучения  
очная

Саратов,  
2022

Статус	ФИО	Подпись	Дата
Преподаватель-разработчик	Рягузова Е.В.	<i>Рягузова Е.В.</i>	27.04.22
Председатель НМК	Балакирева Е.И.	<i>Балакирева Е.И.</i>	27.04.22
Заведующий кафедрой	Рягузова Е.В.	<i>Рягузова Е.В.</i>	27.04.22
Специалист Учебного управления			

## 1. Цели освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины «Психология общения и доверия» является формирование коммуникативной компетентности специалиста, которая предполагает: высокий уровень речевого развития, позволяющий личности в процессе общения и проведения консультативной работы свободно воспринимать и передавать информацию, конструировать коммуникативное пространство за счет умений активно слушать, выстраивать обратные связи; понимать невербальный язык общения; осуществлять профессиональную оценку собеседника как личности и выбирать собственную коммуникативную стратегию в зависимости от этой оценки; умение вести себя адекватно ситуации и использовать её специфику для достижения профессиональных целей; демонстрировать ассертивное поведение и вызывать у собеседника положительное восприятие своей личности.

## 2. Место дисциплины в структуре ООП

Дисциплина «Психология общения и доверия» входит в базовую часть Блока Дисциплины по выбору учебного плана ООП (Б1.В.ДВ.03.01) и ориентирована на теоретическую рефлексивность общения и его субъектов, практическое освоение коммуникативных стратегий и тактик эффективной коммуникации, а также коммуникативных технологий, обеспечивающих эффективную консультативную деятельность. 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 данной дисциплины, формируются в процессе изучения следующих дисциплин: «Психологическое консультирование и психологическая профилактика», «Системы психологического консультирования», «Позитивная психология».

Данная дисциплина составляет основу для изучения курсов «Возрастно-психологическое консультирование», «Психологический коучинг».

## 3. Результаты обучения по дисциплине «Психология общения и доверия»

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора (индикаторов) достижения компетенции	Результаты обучения
ПК-1 - Способен создавать и реализовывать программы научных исследований факторов оптимизации психологических ресурсов самоактуализации, совладания с трудными жизненными ситуациями, адаптивного и успешного функционирования личности и группы, опирающиеся на теорию и методологию позитивного психологического консультирования.	ПК-1. 1.1. Успешно применяет навыки анализа, обобщения, систематизации достижений в области консультативной психологии, знание психологических теорий и системы методологических принципов позитивного психологического консультирования для постановки и решения актуальных научных задач изучения факторов оптимизации психологических ресурсов самоактуализации, совладания с трудными жизненными ситуациями, успешного функционирования личности и группы. ПК-1. 1.2. Выдвигает научно обоснованные гипотезы, операционализирует изучаемые и измеряемые переменные, планирует эмпирическое исследование в проблемном поле позитивного психологического консультирования.	<u>Знать</u> основные теоретико-методологические принципы исследования общения и доверия, основные понятия, современные подходы и тенденции развития психологии общения, методы сбора и интерпретации данных в рамках исследования межличностных коммуникаций. <u>Уметь</u> разрабатывать программу исследования общения и доверия, психологических ресурсов самоактуализации, совладания с трудными жизненными ситуациями, формулировать цель, применять адекватные

	<p>ПК–1. 1.3. Эффективно использует релевантный психодиагностический инструментарий и методы сбора эмпирических данных, выбранные адекватно поставленным исследовательским задачам в области позитивного психологического консультирования.</p> <p>ПК–1. 1.4. Осуществляет качественный и количественный анализ первичных данных, интерпретирует и обобщает результаты, полученные в ходе исследования факторов оптимизации успешного функционирования личности и группы в условиях совладания с трудными жизненными ситуациями, на основе теории и методологии позитивного психологического консультирования; готовит научные отчеты и публикации по результатам выполненных исследований.</p>	<p>методы диагностики, обобщать и интерпретировать полученные результаты, формулировать обоснованные выводы.</p> <p><u>Владеть</u> навыками проведения эмпирических исследований общения и доверия, психологических ресурсов самоактуализации, совладания с трудными жизненными ситуациями с учетом этических ограничений.</p>
<p>ПК-2 - Способен разрабатывать на основе теории и методологии позитивного психологического консультирования научно обоснованный методический инструментарий, служащий оптимизации личностных ресурсов самоактуализации, совладания с трудными жизненными ситуациями, успешного функционирования личности и группы, и осуществлять проверку его эффективности.</p>	<p>ПК-2 1.1. Осуществляет постановку целей и задач разработки позитивно-психологического методического инструментария для оптимизации личностных ресурсов самоактуализации, успешного функционирования и совладания с трудностями в соответствии с особенностями жизненной ситуации индивидуальных и групповых субъектов.</p> <p>ПК-2 1.2. Самостоятельно конструирует методический инструментарий, служащий решению актуальных проблем оптимизации личностных ресурсов самоактуализации, совладания с трудными жизненными ситуациями, успешного функционирования личности и группы, с опорой на знание основных теоретико-методологических моделей консультативной психологии, теоретических положений, методологических принципов, базовых и специальных методов позитивного психологического консультирования.</p> <p>ПК-2 1.3. Осуществляет технологию апробации созданных методик и психотехнических средств позитивного психологического консультирования, готовит научные отчеты и публикации по результатам выполненных исследований эффективности полученных разработок.</p>	<p><u>Знать</u> методологию позитивного психологического консультирования, основные методы и методики диагностики общения и доверия, психологических ресурсов самоактуализации, совладания с трудными жизненными ситуациями и принципы оценки достоверности эмпирических данных</p> <p><u>Уметь</u> применять адекватные методы диагностики коммуникативных способностей и доверительного общения, психологических ресурсов самоактуализации, совладания с трудными жизненными ситуациями; самостоятельно конструировать и апробировать методический инструментарий, служащий оптимизации личностных ресурсов самоактуализации, совладания с трудными жизненными ситуациями</p> <p><u>Владеть</u> методами диагностики коммуникативных способностей, личностных ресурсов, способов совладания с трудными жизненными ситуациями, приемами разработки психодиагностического</p>

		инструментария
<p>ПК-3 - Способен планировать и оказывать профессиональную психологическую помощь личности, семье, группе, организации с применением технологий позитивного психологического консультирования в соответствии с потребностями и целями клиента.</p>	<p>ПК-3 1.1. Реализует научно-обоснованные технологии индивидуального позитивно-психологического консультирования в соответствии с потребностями, ценностями, целями клиента и с учетом особенностей его жизненной ситуации.</p> <p>ПК-3. 1.2. Планирует, структурирует и осуществляет процесс позитивного психологического консультирования в соответствии с логикой его этапов, запросом клиента, этическими и методологическими принципами работы, осуществляет научно-обоснованный выбор технологий, методов, приемов и психотехник, отвечающих индивидуальным особенностям и условиям жизненной ситуации клиента.</p> <p>ПК-3 1.3. Применяет научно-обоснованные технологии группового позитивно-психологического консультирования для активизации механизмов социальной фасилитации, адаптивной и продуктивной групповой и внутриличностной динамики, служащих созданию психологически благоприятных условий решения актуальных жизненных задач индивидуальных и групповых субъектов, соответствующих их потребностям, ценностям и целям.</p>	<p>Знать: научно-обоснованные технологии индивидуальной и групповой форм позитивного психологического консультирования, основанные на доверительном общении</p> <p>Уметь: применять коммуникативные приемы и технологии для гармонизации межличностных взаимодействий в рамках оказания профессиональной психологической помощи</p> <p>Владеть: навыками использования коммуникативных технологий и приемов для оказания профессиональной психологической помощи в соответствии с потребностями и целями клиента</p>
<p>ПК-4 - Способен разрабатывать и реализовывать психопрофилактические, развивающие и психокоррекционные программы с применением технологий позитивного психологического консультирования, направленные на актуализацию психологических ресурсов и предотвращение рисков социально-психологической дезадаптации, с учетом особенностей жизненной ситуации, потребностей и целей клиента.</p>	<p>ПК-4 1.1. Применяет методологические принципы и методы позитивного психологического консультирования для планирования и разработки психопрофилактических, развивающих и психокоррекционных программ.</p> <p>ПК-4 1.2. Демонстрирует интегративные умения осуществления научно-обоснованного выбора методов оказания психологической помощи и конструирования психотехник позитивного психологического консультирования с учетом потребностей, целей, ценностей клиентов и особенностей их жизненной ситуации для разработки комплексных психопрофилактических, развивающих и психокоррекционных программ.</p> <p>ПК-4 1.3. Реализует психопрофилактические, развивающие и психокоррекционные программы, разработанные с опорой на методологию позитивного психологического консультирования, направленные на решение трудных жизненных ситуаций индивидуальных и групповых субъектов, совершенствование механизмов саморегуляции и оптимизации</p>	<p><u>Знать</u> основные формы и методы оказания психологической помощи, направленные на актуализацию психологических ресурсов и предотвращение рисков социально-психологической дезадаптации личности</p> <p><u>Уметь</u> применять на практике коммуникативные техники и приемы</p> <p><u>Владеть</u> навыками разработки и осуществления комплексных психопрофилактических, развивающих и психокоррекционных программ, направленных на гармонизацию общения и формирование доверия к миру, себе, другому</p>

	деятельности в сложных обстоятельствах, предупреждение значительных эмоциональных, поведенческих, личностных расстройств и неблагоприятных последствий социально-психологических конфликтов.	
--	--	--

#### 4. Структура и содержание дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 72 часа (2 зачетные единицы).

№ 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	Практические занятия (семинары)	Пр. подготовка	Самостоятельная работа	
1	Общение как базовая категория психологии	3	1	2	4		2	Презентации, участие в дискуссии
2	Содержание и специфика речевой коммуникации	3	2	2	2		2	Контрольные вопросы, презентации
3	Структурные компоненты невербальной коммуникации и их роль в построении коммуникативного пространства	3	3-4	2	4		2	Контрольные вопросы, презентации, практические задания
4	Основные коммуникативные техники	3	4-7	2	4		2	Контрольные вопросы, практические задания, доклады
5	Эффективная коммуникация: критерии, показатели, типичные ошибки, трудности и барьеры общения	3	5-10	2	4	2	2	Контрольные вопросы, доклады, участие в дискуссии, практико-ориентированные задания
6	Междисциплинарный статус доверия, его роль, функции и виды	3	6-12	2	4		2	Контрольные вопросы, доклады
7	Доверие как субъективное личностное отношение к Другому или Другим	3		2	6	2	2	Контрольные вопросы, доклады, практико-ориентированное задание

8	Характеристика доверительного общения	3		2	6	2	2	Контрольные вопросы, доклады, практико-ориентированное задание
9	Роль и значение доверия в психологическом консультировании	3		2	2		2	Контрольные вопросы, доклады
	Итого: 72 часа			18	36	6	18	зачет

### **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. Функции речи. Особенности устной разговорной речи. Коммуникативная интенция, замысел и цель. Текст и контекст. Структура речевой коммуникации. Психологическая характеристика (когнитивная и мотивационная). Денотация, коннотация, полисемия, синонимия. Социально-ролевая характеристика. Статусная и ситуативная роль. Речевые стили. Обратная связь (оценочная и безоценочная, позитивная и негативная).

#### **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. Проксемика. Формы структурирования пространства. Явления дистанции. Типы расстояний по критерию близость – дистанцированность. Физическая и психологическая дистанция. Персональное пространство. Территориальность. Типы территорий. Функции территориальности. Средства, способы и виды персонализации среды. Сравнительный анализ вербальной и невербальной коммуникации

#### **Тема 4. 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. Техника

понимающего общения. Установка на понимающее (рефлексивное, эмпатическое) реагирование. Правила понимающего реагирования. Избирательный процесс слушания и реагирования при использовании техники понимающего общения. Установка принятия личности партнера. Установка на согласованность своего поведения. Понятие о раппорте.

### **Тема 5. Эффективная коммуникация: критерии, барьеры и техники**

Общение как динамический процесс. Типичные ошибки, возникающие на различных стадиях общения. Коммуникативные барьеры. Барьеры делового общения. Трудности общения и психологические качества, препятствующие установлению контакта. Эффективность общения. Технологии эффективной коммуникации (техника «Малого разговора», «Конкретный комплимент», «Молчание», техники вербализации эмоций и чувств, Техника Франклина, «Приглушение проекций»). Коммуникативная компетентность. Межкультурная коммуникативная компетентность. Ассертивность. Тактики и приемы ассертивного поведения. Базовые техники ассертивности (по М. Смиуту). Техники манипуляции в общении и психологической самообороны.

### **Тема 6. Междисциплинарный статус доверия, его роль, функции и виды**

Трактовка доверия в разных отраслях психологического знания. Доверие в системе других понятий (вера, уверенность, контроль, расчет) по А.Б.Купрейченко. Типология понимания доверия по С. Касталдо. Различные подходы к определению доверия (Ф. Фукуяма, С. Робинсон, Дж. Роттер). Дифференциация понятий доверие – недоверие, доверие – доверчивость, уверенность – доверие, доверие – вера, межличностное доверие – социальное доверие. Базовые условия для возникновения доверия. Личностные и ситуативные факторы установления доверия. Виды доверия. Функции доверия. Характеристика межличностного доверия и его предикторы.

### **Тема 7. Доверие как субъективное личностное отношение к Другому или Другим**

Единая онтология «человек и мир». Формирование и трансформация доверия в межличностных отношениях. Концепция Т.В.Скрипкиной: «Я доверие» как рефлексивный субъектный феномен, «мне доверие». Значимость и безопасность как основные условия возникновения межличностного доверия. Типология феноменов межличностных отношений, в которых доверие является фоновым условием (кооперация, сотрудничество, взаимовлияние; соперничество, конфронтация; риск самоутраты; принуждение; влияние; зависимость, принуждение). Доверие как метаотношение (концепция И.А.Антоненко). Социально-психологические функции доверия (обеспечение эффективной совместной деятельности и социальной интеграции, определенного уровня коммуникации и взаимодействия индивидов и социальных групп в соответствии с достигнутым уровнем доверия, снижение уровня напряженности и стрессогенности в отношениях и др.).

### **Тема 8. Характеристика доверительного общения**

Доверие как условие общения. Доверие и самораскрытие. Цель доверительного общения. Существенные признаки доверительного общения (значимость доверяемой информации и отношение доверия к партнеру). Главные функции доверительного общения (формирования межличностных отношений, установления и сохранения психологического контакта, эмоциональной поддержки, удовлетворения потребности в признании и принятии, релаксации, восстановления и сохранения душевного равновесия). Риски доверительного общения. Доверие между членами семьи как фактор успешности внутрисемейной коммуникации. Этапы развития доверительных отношений. Барьеры доверительного общения (аутистичность и шизоидность, отчужденность и некоммуникабельность, застенчивость, пониженное самоуважение, невротизация, авторитарность, конфликтность, агрессивность и фрустрированность, эгоцентричность,

инфантильность, склонность манипулировать людьми). Психологические портреты доверяющего и не доверяющего человека (В. Н. Куницына; А.Б.Купрейченко, С. П. Табханова).

#### **Тема 9. Роль и значение доверия в психологическом консультировании**

Коммуникативный ресурс как модус успешности специалистов антропоцентрированных профессий. Психоаналитическая традиция – разочарования в самодоверии как негативность прошлого опыта (Д. Бразерс). Бихевиоральная психотерапии – доверие к себе как вера в самоэффективность (А.Бандура). Гештальттерапия – доверие как ответственность за самого себя зрелой личности (Ф.Перлз, Э.Шостром). Экзистенциальная и гуманистическая психология – доверие к себе, своему жизненному опыту как усиление высшего личностного уровня самосознания (А. Маслоу, К. Роджерс), восстановление аутентичности (Л. Бинсвангер, М. Босс, Р. Мэй). Телесно-ориентированная психотерапия – доверие как целостность сознательного и телесного ответа на объект, воспринимаемый как безопасный, ценный (В. Райх, Л. Марчер, Д. Боаделла). Проблема доверия при самораскрытии клиента (риск травматизации, унижения и осуждения группой). Коммуникативная компетентность психолога-консультанта. Приемы установления доверия в психологическом консультировании (отзеркаливание, раппорт, умение уметь слушать, имя собственное). Роль «присутствия» (Т. Йоманс и Д. Бьюдженталь) в установлении доверия.

#### **5. Образовательные технологии, применяемые при освоении дисциплины**

Для реализации учебной программы по дисциплине «Психология общения и доверия» 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).

На **практических занятиях** применяются:

- интерактивные технологии (дискуссии в группах);
- практико-ориентированные задания

**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** студентов 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 общения и переговоров» 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, конкретизирующих 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 для них 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.

Удельный вес занятий, проводимых в интерактивных формах, определяет главной целью (миссией) программы, особенностью контингента обучающихся и содержанием конкретных дисциплин, и в целом в учебном процессе они должны составлять не менее 60% аудиторных занятий. Занятия лекционного типа для соответствующих групп студентов не составляют более 40% аудиторных занятий.

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

В процессе изучения дисциплины «Психология общения и доверия» 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.

### ***Семинар 2. Дискуссия на тему «Невероятность коммуникации»***

### **Семинар 3. 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.
7. Молодежный сленг как коллективная игра

### **Семинар 4. Невербальная коммуникация**

1. Невербальные компоненты коммуникации.
2. Паралингвистика, экстралингвистика и просодика.
3. Содержательная структура кинесики и характеристика ее компонентов.
4. Мимика как маркер эмоционального состояния человека
5. Характеристика визуального контакта.
6. Классификация жестов.
7. Отличительные особенности такесики.
8. Ольфакторная система невербальной коммуникации.
9. Проксемика – коммуникативное пространство человека

### **Семинар 5. Практическое занятие**

Семинарское занятие предполагают формирование навыков разработки программы консультативной беседы в области межличностных отношений, профориентации, планирования карьеры, профессионального и личностного роста и владения средствами диагностики личности по невербальным показателям.

### **Семинар 6. Коммуникативные техники и технологии**

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

### **Семинар 7. Практическое занятие**

Семинарское занятие предполагают апробацию тренинговых упражнений с целью формирования навыков и умений общения с разными группами людей и защиту от манипуляций.

### **Семинар 8. Эффективная коммуникация**

1. Критерии эффективности общения в контексте разных психологических школ и направлений.
2. Характеристика эффективной коммуникации.
3. Социальная компетентность
4. Структура коммуникативной компетентности
5. Коммуникативная компетентность психолога
6. Структура межкультурной компетентности
7. Характеристика ассертивного поведения

*Дискуссия на тему «Толерантность или ассертивность»*

### **Семинар 9. Практико-ориентированное занятие**

Семинарское занятие предполагают апробацию тренинговых упражнений с целью формирования навыков и умений эффективного общения и оперативной ориентации в сложных коммуникативных ситуациях, опираясь на различные коммуникативные техники; знаниях о барьерах, трудностях и нарушениях общения при контактах с другими людьми.

### **Семинар 10-11 Доверие как предмет научного анализа**

1. Социально-нравственные основания системного доверия (концепция Н.Лумана)
2. Доверие как средство уменьшения риска (А. Селигмен)
3. Доверие и вера в концепции Э. Гидденса
4. Культура доверия (концепция П.Штомпка)
5. Обобщенное доверие как фактор экономического роста общества (Ф. Фукуяма)
6. Социальные представления о доверии современной молодежи
7. Взаимосвязь доверия и экономического развития
8. Доверие между преподавателем и студентами как необходимый компонент учебно-воспитательного процесса в вузе
9. Амбивалентный характер доверия в коммуникативных социальных практиках современного российского общества
10. Влияние «доверия» и «недоверия» на эффективность взаимодействия субъектов хозяйствования
11. Концепт «доверие» в анализе этнических миграций
12. Доверие как фактор развития сетевых отношений

### **Семинар 12-13. Доверие как субъективное личностное отношение к Другому или Другим**

1. Концепция доверия А.Б.Купрейченко
2. Концепция доверия Т.С.Скрипкиной
3. Интегративный потенциал доверия: метаотношение и функции (концепция И.А.Антоненко)
4. Медиадверие как интегрированный социально-психологический феномен
5. Уверенность, социальное и межличностное доверие: критерии различения
6. Доверие как основа дружеских отношений
7. Доверие в супружеских отношениях как условие психологической безопасности семьи
8. Доверие к себе как основа позитивного функционирования личности
9. Психологическое благополучие личности в связи с доверием к себе и людям
10. Доверие и недоверие - общие и специфические психологические характеристики
11. Доверие как показатель открытости внутреннего мира человека

## 12. Смысловая оценка доверия у интровертов и экстравертов

### **Семинар 14. Практико-ориентированное занятие**

Цель: знакомство с диагностическим инструментарием доверия:  
«Шкала межличностного доверия» Дж. Роттера в адаптации С. Г. Достовалова  
Методика "Вера в людей" или Шкала доверия Маршалла Розенберга  
«Диагностика принятия других» У. Фей  
«Методика оценки доверия/недоверия к другим людям» А.Б. Купрейченко;  
«Рефлексивный опросник уровня доверия к себе» был составлен Т.П. Скрипкиной  
Методика «Определение социально-психологической дистанции в межличностных отношениях» С.В. Духновского;  
Методика графической оценки психологической дистанции Е.П. Медведской;  
Методика изучения межличностного доверительного статуса членов группы А.В.Сидоренкова, И.И.Сидоренковой  
Методика изучения межличностного доверия в группе А.В.Сидоренкова, И.И.Сидоренковой  
Методика изучения группового/микрогруппового доверия А.В.Сидоренкова, И.И.Сидоренковой

### **Семинар 15-16. Характеристика доверительного общения**

1. Доверие как основа дружеских отношений
2. Роль первого впечатления в доверительном общении.
3. Приемы и виды доверительного присоединения и ведения собеседника.
4. Кинесические показатели доверительного общения: мимика и визуальный контакт.
5. Проксемические особенности доверительного общения (дистанция, личное пространство, территория, пространственное расположение).
6. Риски доверительного общения.
7. Барьеры доверительного общения.
8. Принципы построения доверительных отношений посредством невербальных коммуникаций.
9. Роль доверия в психодиагностической практике
10. Психотехника доверительного общения в работе с людьми
11. Типологическая характеристика личных затруднений в установлении доверительных отношений и пути их устранения
12. Техника учета пространственных признаков ситуаций общения
13. Психотехника учета потребностей личности

### **Семинар 17. Практико-ориентированное занятие**

Метод адекватного усиления чувства безопасности (Круг доверия).

**Цель:** апробация метода адекватного усиления чувства безопасности (Круг доверия).

### **Семинар 18. Роль и значение доверия в разных школах психологического консультирования**

1. Влияние негативного прошлого опыта на актуализацию доверия (Д. Бразерс).
2. Доверие к себе как вера в самоэффективность (А.Бандура).
3. Доверие как ответственность зрелой личности Ф.Перлз.
4. Манипуляции с позиции гуманистической психологии в трудах Э. Шострома.
5. Доверие к себе, своему жизненному опыту как усиление высшего личностного уровня самосознания (А. Маслоу, К. Роджерс),
6. Доверие как восстановление аутентичности (Л. Бинсвангер, М. Босс, Р. Мэй).
7. Доверие как целостность сознательного и телесного ответа на объект, воспринимаемый как безопасный, ценный (В. Райх, Л. Марчер, Д. Боаделла).

8. Роль «присутствия» (Т. Йоманс и Д. Бьюдженталь) в установлении доверия.

## **6.2. Итоговые вопросы к зачету «Психология общения и доверия»**

1. Межличностное общение: уровни, функции, механизмы.
2. Общение как обмен информацией.
3. Общение как взаимодействие.
4. Перцептивная сторона общения.
5. Общение как динамический процесс.
6. Качественные и количественные характеристики общения.
7. Теоретические подходы к общению и аналитические модели коммуникации
8. Психологическая и статусно-ролевая характеристика речевой коммуникации.
9. Стили речевого коммуникативного поведения.
10. Невербальные компоненты коммуникации.
11. Паралингвистика, экстралингвистика и просодика.
12. Содержательная структура кинесики.
13. Отличительные особенности такесики.
14. Ольфакторная система невербальной коммуникации.
15. Проксемика – коммуникативное пространство человека
16. Коммуникативные стратегии и коммуникативные тактики
17. Коммуникативные умения, связанные с речью.
18. Коммуникативные техники слушания.
19. Анализ конкретных коммуникативных техник.
20. Характеристика эффективной коммуникации.
21. Техника понимающего общения. Установка на понимающее (рефлексивное, эмпатическое) реагирование. Правила понимающего реагирования. Техника понимающего общения.
22. Техника директивного общения (установки, приемы).
23. Коммуникативные барьеры и барьеры делового общения.
24. Трудности общения и психологические качества, препятствующие установлению контакта.
25. Понятие деловых переговоров, их сущность и особенности.
26. Виды стратегий ведения переговоров и их выбор в зависимости от целей переговоров.
27. Структурные элементы переговорного процесса.
28. Психологические механизмы и технология переговорного процесса.
29. Динамика переговоров.
30. Порядок и этапы подготовки переговоров, рекомендации по организации и подготовке.
31. Методы ведения переговоров.
32. Основные техники активного слушания.
33. Вопросы и их виды. Техники ведения переговоров с помощью вопросов.
34. «Рефрейминг»: технология изменения убеждений.
35. Различные техники работы с сопротивлением и возражениями.
36. Психологическое воздействие и манипуляция в деловых переговорах.
37. Деловой комплимент.
38. Психодиагностика партнера по переговорам: роль первого впечатления.
39. Кинесические показатели невербального поведения во время переговоров.
40. Анализ позы и жестов партнера по переговорам.
41. Проксемические особенности ведения переговоров.
42. Распознавание внутреннего состояния человека по невербальному поведению.
43. Принципы построения доверительных отношений посредством невербальных коммуникаций.

44. Приемы и виды невербального присоединения и ведения собеседника.
45. Правила, способствующие успеху переговоров и поддержанию благоприятной атмосферы в процессе их проведения.
46. Раппорт как присоединение или зеркальное отражение в общении.
47. Стратегические и тактические приемы влияния в переговорном процессе
48. Управление состоянием в стрессовых ситуациях
49. Переговорный процесс как способ разрешения конфликта.
50. Технология переговорного процесса и условия его успеха при решении конфликта.
51. Междисциплинарный статус доверия, его роль, функции и виды
52. Личностные и ситуативные факторы установления доверия.
53. Виды доверия и его функции доверия.
54. Концепция Т.В. Скрипкиной: «Я доверие» как рефлексивный субъектный феномен, «мне доверие».
55. Типология феноменов межличностных отношений, в которых доверие является фоновым условием
56. Доверие как метаотношение (концепция И.А. Антоненко).
57. Социально-психологические функции доверия
58. Доверие и самораскрытие
59. Цель доверительного общения и его существенные признаки.
60. Главные функции доверительного общения
61. Риски доверительного общения
62. Барьеры доверительного общения
63. Психологические портреты доверяющего и не доверяющего человека ( В. Н. Куницына; А.Б. Купрейченко, С. П. Табханова).
64. Коммуникативный ресурс как модус успешности специалистов антропоцентрированных профессий
65. Влияние негативного прошлого опыта на актуализацию доверия (Д. Бразерс).
66. Доверие к себе как вера в самоэффективность (А. Бандура).
67. Доверие как ответственность зрелой личности Ф. Перлз.
68. Манипуляции с позиции гуманистической психологии в трудах Э. Шострома.
69. Доверие к себе, своему жизненному опыту как усиление высшего личностного уровня самосознания (А. Маслоу, К. Роджерс),
70. Доверие как восстановление аутентичности (Л. Бинсвангер, М. Босс, Р. Мэй).
71. Доверие как целостность сознательного и телесного ответа на объект, воспринимаемый как безопасный, ценный (В. Райх, Л. Марчер, Д. Боаделла).
72. Роль «присутствия» (Т. Йоманс и Д. Бьюдженталь) в установлении доверия.

## 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	Промежуточная аттестация	Итого
3	6	0	28	36	0	0	30	100

### Программа оценивания учебной деятельности студента

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

#### 3 семестр

##### Лекции

**Критерии:** посещаемость, активность

**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 28 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 – 28 (доклады с презентацией –  $4 \times 5 = 20$  баллов, активная работа на семинаре  $1 \times 8 = 8$  баллов).

##### Самостоятельная работа

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

**Диапазон оценки:** от 0 до 36 баллов

##### Промежуточная аттестация проходит в форме тестирования

##### Тестирование

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

**Диапазон оценки:** от 0 до 30 баллов

При проведении промежуточной аттестации  
ответ на «отлично» оценивается от 23-30 баллов;  
ответ на «хорошо» оценивается от 14 до 22 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 седьмой семестр по дисциплине «Психология общения и доверия» составляет 100 баллов.

Таблица 2. Таблица пересчета полученной студентом суммы баллов по дисциплине «Психология общения и доверия» в оценку (зачет):

50 баллов и более	«зачтено» (при недифференцированной оценке)
меньше 49 баллов	«не зачтено»

Промежуточная аттестация может проходить в виде устного экзамена.

#### 8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины «Психология общения и доверия»

##### а) 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> ЭБС РУКОНТ

2. Воронцов Д.В. Гендерная психология общения [Электронный ресурс]: [монография]. Ростов н/Д.: Изд-во ЮФУ, 2008. 208 с. Режим доступа: <https://rucont.ru/efd/637074> ЭБС РУКОНТ
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> ЭБС РУКОНТ
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. Режим доступа: <https://rucont.ru/efd/352511> ЭБС РУКОНТ
5. Аминов И.И. Психология делового общения [Электронный ресурс]: учеб. пособие. 2-е изд., перераб. и доп. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. 288 с. Режим доступа: <https://rucont.ru/efd/352507> ЭБС РУКОНТ
6. Макги П. Мастерство общения [Электронный ресурс]. М.: Манн, Иванов и Фербер, 2014 . 219 с. Режим доступа: <https://rucont.ru/efd/300627> ЭБС РУКОНТ
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> ЭБС РУКОНТ
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. Карпущина, М. Томаселло . М. : Языки славянской культуры, 2011 . 325 с. Режим доступа: <https://rucont.ru/efd/225352> ЭБС РУКОНТ
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> ЭБС РУКОНТ
10. Рягузова Е.В. Теория и практика профессионального общения. Психология общения. Саратов: изд-во Саратовского гос. университета, 2019. 80 с. ЭБУМЛ

#### **б) 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>.
8. Windows 7 Professional
9. Microsoft Office 2010

#### **9. Материально-техническое обеспечение дисциплины «Психология общения и доверия»**

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 37.04.01 «Психология» (квалификация (степень) «магистр»).

Автор:  
доктор психологических наук

Е.В. Рягузова

Программа одобрена на заседании кафедры психологии личности от 27.04.2022 года, протокол № 6.