

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
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
"31" 05 2023 г.

Рабочая программа дисциплины
Психология общения

Направление подготовки
37.03.01 Психология

Квалификация (степень) выпускника
Бакалавр

Форма обучения
очно-заочная

Саратов,
2023

Статус	ФИО	Подпись	Дата
Преподаватель-разработчик	Е.В. Рягузова		31.05.23
Председатель НМК	Е.И. Балакирева		31.05.23
Заведующий кафедрой	Е.В. Рягузова		31.05.23
Специалист Учебного управления			

1. Цели освоения дисциплины «Психология общения»

Целью освоения дисциплины «Психология общения» является формирование метакомпетенции профессионального психолога, а именно коммуникативной компетентности, которая предполагает высокий уровень этического и речевого развития специалиста и позволяет ему в процессе профессиональной деятельности адекватно воспринимать и передавать информацию; уметь активно слушать и слышать собеседника, эффективно выстраивать обратную связь; понимать невербальный язык общения; профессионально оценивать собеседника как личность и выбирать собственную коммуникативную стратегию в зависимости от этой оценки; уметь вести себя адекватно ситуации и использовать её специфику для достижения профессиональных целей; вызывать у собеседника положительное восприятие своей личности.

2. Место дисциплины «Психология общения» в структуре ООП бакалавриата

Дисциплина «Психология общения» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений Дисциплины по выбору (Б1.В.ДВ.01.03). Программа дисциплины ориентирована на теоретическую и практическую подготовку к одному из основных видов профессиональной деятельности психолога – психодиагностической деятельности, которая являясь основополагающим компонентом, включена во все виды профессиональной деятельности психолога.

Входные знания, умения и компетенции, необходимые для изучения данной дисциплины, формируются в процессе изучения дисциплин: «Память, мышление, речь», «Введение в профессию», «Профессиональная этика», «Основы социальной психологии».

Данная дисциплина составляет основу для изучения курсов «Социальной психологии личности», «Этническая и кросс-культурная психология», «Основы психологического просвещения».

3. Результаты обучения по дисциплине «Психология общения»

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора (индикаторов) достижения компетенции	Результаты обучения
ПК-1 Способен планировать и осуществлять научно-обоснованное психологическое исследование, анализировать, в т.ч. с применением методов математической статистики, и обобщать его результаты с целью выявления психологических проблем разных социальных, учебных и профессиональных групп, критически оценивать полученные результаты, эффективность примененных психологических методов и методик.	ПК-1. 1.1. Знает методологические принципы и способы психологического исследования с целью выявления психологических проблем разных социальных групп, оценки эффективности психологических методов и методик для целей и задач научного исследования. ПК-1. 1.2. Умеет осуществлять научно-обоснованный выбор психологического диагностического инструментария для целей и задач научного исследования. ПК-1. 1.3. Владеет навыками планирования и проведения психологического диагностического исследования, анализа и обобщения эмпирических результатов исследований согласно целям и задачам данного исследования.	Знать: методологические принципы и способы психологического исследования общения с целью выявления психологических проблем разных социальных групп, оценки эффективности психологических методов и методик для целей и задач научного исследования Уметь: осуществлять научно-обоснованный выбор психологического диагностического инструментария, основанного на важных закономерностях общения Владеть: навыками планирования и проведения психологического диагностического исследования с учетом особенностей профессиональной коммуникации, анализа и обобщения эмпирических

<p>ПК-2 Способен подобрать комплекс психологических методик с целью выявления психологических проблем разных социальных групп клиентов, психолого-педагогического сопровождения образовательного процесса, услуги по подбору персонала, оценки и развития персонала.</p>	<p>ПК-2. 1.1. Знает методологические и этические принципы, методы и методики психодиагностики для решения задач профессиональной деятельности.</p> <p>ПК-2. 1.2. Умеет осуществлять научно-обоснованный выбор психологического диагностического инструментария для выявления психологических проблем разных социальных групп клиентов и других задач профессиональной деятельности.</p> <p>ПК2. 1.3. Владеет навыками планирования психодиагностического обследования с целью предоставления психологических услуг лицам разных возрастов и социальных групп, психолого-педагогическое сопровождения образовательного процесса в образовательных организациях общего, профессионального и дополнительного образования, сопровождения основных и дополнительных образовательных программ, услуги по подбору персонала .</p>	<p>результатов исследований</p> <p>Знать: этические принципы эффективной профессиональной коммуникации</p> <p>Уметь: осуществлять выбор релевантных диагностических средств для выявления психологических проблем разных социальных групп клиентов и других задач профессиональной деятельности</p> <p>Владеть: навыками эффективной профессиональной коммуникации с лицами разных возрастов и социальных групп для планирования и психолого-педагогического сопровождения образовательного процесса в образовательных организациях общего, профессионального и дополнительного образования, сопровождения основных и дополнительных образовательных программ, услуг по подбору персонала</p>
<p>ПК-3 Способен спланировать, реализовать, критически оценить комплекс просветительских мероприятий с целью профилактики негативных социальных проявлений в поведении социальных групп и отдельных лиц в рамках психолого-педагогического сопровождения образовательного процесса, психологического сопровождения управленческого процесса, деятельности по оценке и развитию персонала.</p>	<p>ПК-3 3.1. Знает технологии психологического просвещения в рамках психолого-педагогического сопровождения образовательного процесса в образовательных организациях, сопровождения основных и дополнительных образовательных программ, деятельности по оценке и развитию персонала, с целью профилактики негативных социальных проявлений в поведении социальных групп и отдельных лиц.</p> <p>ПК-3 3.2. Умеет разрабатывать и критически оценивать программы психологического просвещения, исходя из целей и задач профессиональной деятельности.</p> <p>ПК-3 3.3. Владеет навыками реализации программ психологического просвещения с целью профилактики негативных социальных проявлений в поведении социальных групп и отдельных лиц, а также просветительно-профилактической деятельности</p>	<p>Знать: коммуникативные технологии и технологии психологического просвещения в рамках психолого-педагогического сопровождения образовательного процесса, деятельности по оценке и развитию персонала, с целью профилактики негативных социальных проявлений в поведении социальных групп и отдельных лиц</p> <p>Уметь: разрабатывать и критически оценивать программы психологического просвещения, исходя из целей и задач профессиональной деятельности, связанных с общением</p> <p>Владеть: навыками реализации программ психологического просвещения с целью профилактики негативных коммуникативных проявлений в поведении социальных групп и отдельных лиц, а также просветительно-профилактической деятельности</p>

<p>ПК-5 Способен провести психодиагностическое обследование клиентов с соблюдением принципов профессиональной этики, анализировать и обобщать его результаты, критически оценивать примененный комплекс психологических методик с целью выявления психологических проблем разных социальных групп клиентов, психолого-педагогического сопровождения образовательного процесса, услуги по подбору персонала, оценки и развития персонала.</p>	<p>ПК5. 5.1. Знает методологические и этические принципы, методы и методики психодиагностики для решения задач профессиональной деятельности. ПК5. 5.2. Умеет применять психологический диагностический инструментарий для выявления психологических проблем разных социальных групп клиентов и других задач профессиональной деятельности. ПК5. 5.3. Владеет навыками проведения и обобщения результатов психодиагностического обследования</p>	<p>Знать: принципы профессиональной этики, основанные на эффективной коммуникации Уметь: применять психологический диагностический инструментарий, основанный на закономерностях и эффектах общения, для выявления психологических проблем разных социальных групп клиентов и других задач профессиональной деятельности Владеть: навыками профессиональной коммуникации при проведении психодиагностического обследования</p>
<p>ПК-6 Способен спланировать, реализовать, критически оценить комплекс профилактических мероприятий с целью профилактики негативных социальных проявлений в поведении социальных групп и отдельных лиц в рамках психолого-педагогического сопровождения образовательного процесса, психологического сопровождения управленческого процесса, деятельности по оценке и развитию персонала.</p>	<p>ПК-6 6.1. Знает технологии профилактики негативных социальных проявлений в поведении социальных групп и отдельных лиц, в рамках психолого-педагогического сопровождения образовательного процесса в образовательных организациях, сопровождения основных и дополнительных образовательных программ, деятельности по оценке и развитию персонала. ПК-6 6.2. Умеет разрабатывать и критически оценивать программы психологической профилактики, исходя из целей и задач профессиональной деятельности. ПК-6 6.3. Владеет навыками реализации программ психологической профилактики с целью профилактики негативных социальных проявлений в поведении социальных групп и отдельных лиц, а также просветительно-профилактической работы в рамках психолого-педагогического сопровождения образовательного процесса в образовательных организациях, сопровождения основных и дополнительных образовательных программ, деятельности по оценке и развитию персонала</p>	<p>Знать: коммуникативные техники и технологии профилактики негативных социальных проявлений в поведении социальных групп и отдельных лиц, в рамках психолого-педагогического сопровождения образовательного процесса в образовательных организациях, сопровождения основных и дополнительных образовательных программ, деятельности по оценке и развитию персонала Уметь: разрабатывать и критически оценивать программы психологической профилактики, исходя из целей и задач профессиональной деятельности, связанных с общением Владеть: навыками реализации программ психологической профилактики с целью предупреждения негативных коммуникативных проявлений в поведении социальных групп и отдельных лиц, а также деятельности по оценке и развитию персонала</p>

4. Структура и содержание дисциплины «Психология общения»

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных единиц 144 часа.

№ п/п	Раздел дисциплины	Семес тр	Недел я семест	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в	Формы текущего контроля успеваемости (<i>по</i>
----------	----------------------	-------------	----------------------	---	--

			ра	часам)				неделям семестра)	Формы промежуточной аттестации (по семестрам)
				лекции	семинары	ИКР	КСР		
1	Общение как базовая категория в психологии	7	1	2	2		5	Презентации, участие в дискуссии, эссе	
2	Теоретические подходы к общению и аналитические модели коммуникации	7	2-3	4			6	Контрольные вопросы	
3	Содержание и специфика речевой коммуникации	7	4	2	2		5	практико-ориентированное задание	
4	Структурные компоненты невербальной коммуникации и их роль в построении коммуникативного пространства	7	5-6	4	4		6	Презентации, практико-ориентированное задание (тренинг)	
5	Перцептивные искажения в процессе коммуникации	7	7	2	4		5	Презентации, практико-ориентированное задание	
6	Самопрезентация личности в общении	7	8	2	4		5	Презентации, практико-ориентированное задание	
7	Основные коммуникативные техники	7	9	2			5	Контрольные вопросы	
8	Общение как динамический процесс	7	10	2	2		5	Тренинг	
9	Основные принципы этики делового общения	7	11	2	4		5	Презентации, практико-ориентированное задание	
10	Переговорный процесс: сущность и технологии	7	12	2	2		5	Практико-ориентированное задание	
11	Факторы, затрудняющие общение	7	13	2	2		4	Презентации	
	Итого 144 часа			26	26		56	Экзамен (36 часов)	

Содержание дисциплины «Психология общения»

Тема 1. Общение как базовая категория в психологии

Понятие общения и фундаментальная значимость социальной коммуникации. Коммуникация в широком и узком смысле. Социальная коммуникация. Коммуникативная,

перцептивная и интерактивные стороны общения (Г.М. Андреева). Межличностное общение, его критерии и уровни. Понимание. Идентификация. Рефлексия. Эмпатия. Аттракция. Качественные и количественные характеристики общения.

Тема 2. Теоретические подходы к общению и аналитические модели коммуникации

Информационный подход и его модели. Теоретические основания информационного подхода. Базовая модель коммуникации (Лассуэлл). Линейная модель (Лассуэлл, Шеннон-Уивер). Циркулярная модель (Дефлюер, Осгуд-Шрамм). Спиралевидная модель (Дэнс). Интеракционистский подход. Теоретические основания интеракционистского подхода. Драматургическая модель И. Гофмана. Ситуация совместного присутствия. Лингвистическая модель, модель социального навыка, равновесная модель, программная модель социального взаимодействия, системная модель. Деятельностный и системный подходы. Деятельность, активность, общение. Инвариантная структура деятельности. Субъект-объектные и субъект-субъектные отношения (Б.Ф. Ломов). Теоретические основания реляционного подхода.

Тема 3. 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 4. Структурные компоненты невербальной коммуникации и их роль в построении коммуникативного пространства

Невербальное выражение как репрезентация осознаваемых и неосознаваемых особенностей личности. Основные каналы невербальной коммуникации и особенности акустической невербальной информации. Невербальные коды. Сравнительный анализ вербальной и невербальной коммуникации. Паралингвистика. Экстралингвистика и просодика. Параметры звучания. Квалификаторы. Кинесика: мимика, позы, жесты, контакт глазами. Такесика и ольфакторная система невербальной коммуникации. Проксемика – коммуникативное пространство человека

Тема 5. Перцептивные 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. Эффекты социальной перцепции (эффект ореола, эффект первичности и новизны, эффект гомогенности аутгруппы и гетерогенности ингруппы). Ложь и правда в коммуникации. Соотношение понятий «истина» и «правда». Истина как категория логики и теории познания. Правда как нравственная категория. Объективность истины и субъективность правды. Неправда как психологический антипод правды. Заблуждение и полуправда как разновидности неправды. Ложь как логический антипод истины. Обман как полуправда.

Тема 6. Самопрезентация личности в общении

Самовыражение, самораскрытие, самопрезентация. Самовыражение: уровни, функции, характеристики. Основные характеристики, которые важны для описания индивидуальной стратегии самовыражения личности в общении. Активность самовыражения личности в общении. Самораскрытие в межличностном общении: виды, особенности, функции. Влияние личности реципиента и отношений с ним на процесс самораскрытия. 2 уровня и 6 индексов (возможных пределов) самораскрытия (С.Джулард). Этические и психологические нормы самораскрытия. Стратегии и тактики самопредъявления. Классификация стратегий самопредъявления Э.Джонса и Т.Питтмана. Имидж и его особенности. Понятие об имидже и его функциях.

Тема 7. Основные коммуникативные техники

Слушать и слышать. Нереплексивное слушание. Эмпатическое слушание. Рефлексивное (активное) слушание. Ситуации, в которых рефлексивное слушание эффективно. Структура техник активного слушания. Техника постановки вопросов. Техника аргументации. Активное видение. Контроль обратной связи по невербальным каналам.

Тема 8. Общение как динамический процесс.

Этапы и фазы общения. Цель и задачи подготовительной фазы. Фаза установление контакта или контактная фаза. Фаза взаимной ориентации. Фаза аргументации или принятия решения. Фаза завершения разговора. Типичные ошибки общения, характерные для различных этапов. Правило комплиментарности коммуникационных позиций. 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. Три уровня раппорта: содержательный, ритмический и структурный. Техника директивного общения (установки, приемы).

Тема 9. 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 10. 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.

Тема 11. Факторы, затрудняющие общение

Коммуникативные барьеры. Технический барьер. Социальный барьер. Психологический барьер. 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. Аутистичность как свойство личности. Нарушение межличностного общения. Барьеры межкультурной коммуникации

5. Образовательные технологии, применяемые при освоении дисциплины «Психология общения»

Для реализации учебной программы по дисциплине «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 общения» 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 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.

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» предполагаются следующие виды самостоятельной работы:

- проработка содержания лекционного курса;
- подготовка презентаций по вопросам семинарских занятий (тема презентации совпадает с вопросом);
- подготовка ответов на итоговые вопросы курса;
- выполнение тестовых заданий.

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»

Эссе на любую из тем:

1. Эссе на тему Семантический анализ понятия общение и фундаментальная значимость социальной коммуникации для человеческой цивилизации.

2. Кшиштоф Занусси рассматривает обещание как обещание, если Вы с этим согласны, напишите эссе.

Семинар 2. Практико-ориентированное занятие

Цель: формирование навыков просветительской деятельности и экспертной работы

Способ достижения:

1. Разработать рекламный плакат о негативных коммуникативных проявлениях в поведении социальных групп и отдельных лиц.
2. Обменяться плакатами и провести его экспертизу
3. Результаты обсудить на семинарском занятии.

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. Практико-ориентированное занятие.

Цель: формирование навыков эффективной профессиональной коммуникации

Способ достижения Тренинг распознавания эмоций

Семинар 6. 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 7. Практико-ориентированное занятие

Цель: формирование умения распознавать правду и ложь в речи партнера по коммуникации

Способ достижения: 1) подбор фрагментов художественных фильмов, наглядно демонстрирующих техники речевых искажений (подмену тезиса, одновременное обсуждение нескольких тезисов); 2) анализ речевых техник; 3) формулирование рекомендаций по защите от речевых искажений.

Семинар 8. Самопрезентация личности

1. Имидж и его особенности.
2. Деловая репутация и ее характеристики
3. Техники самопрезентации и управления впечатлением о себе
4. Самопрезентация и самомониторинг
5. Самопрезентация молодежи в социальных сетях
6. Социальные сети как пространство самопрезентации
7. Цифровая компетентность и безопасность в сети интернет

Семинар 9. Диагностика тактик и стратегий самопрезентации

Цель: формирование навыков планирования и проведения психологического диагностического исследования с учетом особенностей профессиональной коммуникации

Способ достижения:

- 1) составление проекта исследования;
- 2) подбор адекватного инструментария
- 3) анализ результатов
- 4) составление рекомендаций

Семинар 10. Практико-ориентированное занятие

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

Семинар 11. 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 12. Практико-ориентированное занятие

Цель: проработка технологий переговорного процесса при решении конфликта

Способ достижения: 1) подбор фрагментов художественных или документальных фильмов о конфликтных переговорах; 2) информация об истории конфликта; 3) сведения о сущности конфликта и возможностях компромисса; 4) формулирование рекомендаций по особенностям ведения переговоров и острых точках.

Семинар 13. 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.

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.

Примерные тестовые задания по дисциплине «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. Предрассудок – 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. Дополнитьсторона 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) Основоположителем 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)

Вопросы к экзамену по дисциплине «Психология общения»

1. Понятие общения и фундаментальная значимость социальной коммуникации.
2. Межличностное общение, его критерии и уровни.
3. Содержание, цель и средства общения.
4. Структура, функции и круг общения.
5. Информационный подход: линейная, циркулярная и спиралевидная модели коммуникации.
6. Интеракционистский подход: основные положения.
7. Реляционный и деятельностный подходы к исследованию общения.
8. Семиотический подход: сущность и модели.
9. Особенности речевой коммуникации и ее структура.
10. Характеристика невербальной коммуникации.
11. Основные каналы невербальной коммуникации и особенности акустической невербальной информации.
12. Кинесика: мимика, позы, жесты, контакт глазами.
13. Такесика и ольфакторная система невербальной коммуникации.
14. Сравнительный анализ вербальной и невербальной коммуникации.
15. Проксемика как наука о невербальной концептуализации и культурной организации коммуникативного пространства.
16. Структурирование пространства: персонализация среды и территориальность
17. Социальная установка, стереотипы и предрассудки.
18. Атрибуция и фундаментальная ошибка атрибуции.
19. Теории каузальной атрибуции и корреспондентного выведения.
20. Соотношение понятий «истина» и «правда».
21. Слушать и слышать. Нереплексивное слушание.
22. Техники активного слушания: знаки внимания и поддержка, перефразирование, уточнение содержания, уточнение чувств, комментариев и вопросы.
23. Техника аргументации.
24. Психологическое воздействие и манипуляция в общении.

25. Типичные ошибки общения, характерные для первых двух этапов общения.
26. Типичные ошибки общения, характерные для трех последних этапов.
27. Характеристика эффективной коммуникации.
28. Техника понимающего общения.
29. Синхронизация поведения. Понятие о раппорте.
30. Техника директивного общения (установки, приемы).
31. Коммуникативные барьеры и барьеры делового общения.
32. Трудности общения и психологические качества, препятствующие установлению контакта.
33. Нарушения общения.
34. Дефекты общения.
35. Деловое общение: сущность, структура, механизмы.
36. Этические нормы, стандарты, правила и требования к деловому общению.
37. Понятие деловых переговоров, их сущность и особенности.
38. Виды стратегий ведения переговоров и их выбор в зависимости от целей переговоров.
39. Коммуникативные барьеры.
40. Нарушение межличностного общения.

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 и	Промежуточная аттестация	Итого
7	10		20	30	20	0	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.

6 семестр

Лекции

Критерии: посещаемость, активность, качество ведения конспектов

Диапазон оценки: от 0 до 10 баллов

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 20 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 – 20 (доклады с презентацией – $3 \times 5 = 15$ баллов, активная работа на семинаре $0,5 \times 10 = 5$ баллов).

Самостоятельная работа

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

Диапазон оценки: от 0 до 30 баллов

Автоматизированное тестирование

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

Промежуточная аттестация может происходить в виде устного зачета

Диапазон оценки: от 0 до 20 баллов

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 12 баллов;
ответ на «неудовлетворительно» оценивается от 0 до 7 баллов.

Таким образом, максимально возможная сумма баллов за все виды учебной деятельности студента за пятый семестр по дисциплине «Психология общения» составляет 100 баллов.

Таблица 2. Таблица пересчета полученной студентом суммы баллов по дисциплине «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
«Психология общения» направление подготовки 37.03.01 «Психология», бакалавриат,
очно-заочная форма обучения**

а) литература:

1. 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> ЭБС IPRbooks.
2. 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 IPRbooks.
3. Психология и этика делового общения [Электронный ресурс] : учебник / ред.: В.Н. Лавриненко .— 5-е изд., перераб. и доп. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017 .— 420 с. : ил. — (Золотой фонд российских учебников) ЭБС IPRbooks.
4. Томаселло, М. Истоки человеческого общения [Электронный ресурс] : [монография] / ред.: Т. В. Ахутина, пер.: М. В. Фаликман, пер.: Е. В. Печенкова, пер.: М. В. Синицына, 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: ЭБС IPRbooks.
5. Рягузова Е.В. Теория и практика профессионального общения. Психология общения. Саратов: изд-во Саратовского гос. Университета, 2019. 80с. ЭБ



**б) программное обеспечение и Интернет-ресурсы
базы данных, информационно-справочные и поисковые системы**

[http:// www.ht.ru](http://www.ht.ru)

[http:// www.psytest.ru](http://www.psytest.ru)

Система Интернет-сервисов тестирования HT-LINE ([http:// www.ht-line.ru](http://www.ht-line.ru)) ЭДК ([http:// eds.pu.ru](http://eds.pu.ru))

Windows 7 Professional

Microsoft Office 2010

Общий практикум по психологии: студент

Общий практикум по психологии: практика

Общий практикум по психологии: TestMaker

Общий практикум по психологии: TestAsk

Общий практикум по психологии: TestUse

одобрена

9. Материально-техническое обеспечение дисциплины «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 31.05.2023 года, протокол № 8.

Программа актуализирована на заседании кафедры психологии личности от 26.03.2025 года, протокол № 8.