

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Владимирский государственный университет
имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»
(ВлГУ)

Гуманитарный институт



УТВЕРЖДАЮ:

Директор института

Петровичева Е.М.

{ 24 } » 06 2021 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Этика и психология делового общения
(наименование дисциплины)

направление подготовки / специальность

37.03.01. Психология

(код и наименование направления подготовки (специальности))

направленность (профиль) подготовки

Психология

(направленность (профиль) подготовки))

г. Владимир

2021

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель курса – дать студентам представление о психологической стороне делового общения; научить студентов решать психологические задачи, возникающие в процессе общения с клиентами, коллегами, руководством; способствовать формированию у студентов адекватных психологических и нравственных качеств как необходимых условий их профессиональной деятельности; дать студентам представление о том как психологическая и нравственная культура личности способствует успеху в деловом общении.

Задачи курса:

- систематизация знаний о технологиях делового общения;
- освоение навыков эффективного использования в процессе делового общения оптимальных психотехнологий;
- знакомство с основными этическими понятиями, особенностями профессиональной культуры и этики и механизмами ее формирования.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина «Этика и психология делового общения» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений учебного плана направления 37.03.01 - Психология.

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения ОПОП (компетенциями и индикаторами достижения компетенций)

Формируемые компетенции (код, содержание компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине, в соответствии с индикатором достижения компетенции		Наименование оценочного средства
	Индикатор достижения компетенции (код, содержание индикатора)	Результаты обучения по дисциплине	
УК4 - способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах)	УК-4.1. Знает литературную форму государственного языка, основы устной и письменной коммуникации на иностранном языке, функциональные стили родного языка, требования к деловой коммуникации. УК-4.2. Умеет выражать свои мысли на государственном, родном и иностранном языке в ситуации деловой коммуникации. УК-4.3. Владеет навыками составления	Знает литературную форму государственного языка, основы устной и письменной коммуникации на иностранном языке, функциональные стили родного языка, требования к деловой коммуникации. Умеет выразить свои мысли на государственном, родном и иностранном языке в ситуации деловой коммуникации.	Практико-ориентированные задания для самостоятельной работы обучающегося: тема №1-5 (см. пункт 5.3)

	<p>на государственном и родном языках, опыт перевода текстов с иностранного языка на родной, опыт общения на государственном и иностранном языках.</p>	<p>Владеет навыками составления текстов на государственном и родном языках, опыт перевода текстов с иностранного языка на родной, опыт общения на государственном и иностранном языках.</p>	
<p>УК5 - способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах</p>	<p>УК-5.1. Знает основные категории философии, законы исторического развития, основы межкультурной коммуникации. УК-5.2. Умеет вести коммуникацию с представителями иных национальностей и конфессий с соблюдением этических и межкультурных норм. УК-5.3. Владеет навыками анализа философских и исторических фактов, оценки явлений культуры.</p>	<p>Знает основные категории философии, законы исторического развития, основы межкультурной коммуникации. Умеет вести коммуникацию с представителями иных национальностей и конфессий с соблюдением этических и межкультурных норм. Владеет навыками анализа философских и исторических фактов, оценки явлений культуры.</p>	<p>Практико-ориентированные задания для самостоятельной работы обучающегося: тема №1-5 (см. пункт 5.3)</p>
<p>УК6 - способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни</p>	<p>УК-6.1. Знает основные принципы самовоспитания и самообразования, исходя из требований рынка труда. УК-6.2. Умеет эффективно планировать и контролировать собственное время; использовать методы саморегуляции, саморазвития, самообучения. УК-6.3. Владеет способами управления своей познавательной деятельностью и удовлетворения образовательных интересов и потребностей.</p>	<p>Знает основные принципы самовоспитания и самообразования, исходя из требований рынка труда. Умеет эффективно планировать и контролировать собственное время; использовать методы саморегуляции, саморазвития, самообучения. Владеет способами управления своей познавательной деятельностью и удовлетворения образовательных интересов и потребностей.</p>	<p>Практико-ориентированные задания для самостоятельной работы обучающегося: тема №1-5 (см. пункт 5.3)</p>
<p>ПК12 - способен к</p>	<p>ПК-12.1. Знает национальные и</p>	<p>Знает национальные и региональные</p>	<p>Практико-ориентированные</p>

<p>просветительско й деятельности среди населения с целью повышения уровня психологическо й культуры общества</p>	<p>региональные особенности быта и семейного воспитания (народные традиции, этнокультурные и конфессиональные особенности воспитания); проблемы социализации, социальной адаптации и дезадаптации, характеристики социальной среды; задачи и принципы психологического просвещения в образовательной организации с учетом образовательных потребностей и индивидуальных возможностей обучающихся; формы и направления, приемы и методы психологического просвещения с учетом образовательных потребностей и индивидуальных возможностей обучающихся; особенности организации просветительской деятельности среди населения. ПК-12.2. Умеет оценивать риски и факторы социальной и психологической напряженности, организовывать работу группы специалистов по оказанию психологической помощи населению, нуждающемуся в ней по результатам мониторинга психологической безопасности и</p>	<p>особенности быта и семейного воспитания (народные традиции, этнокультурные и конфессиональные особенности воспитания); проблемы социализации, социальной адаптации и дезадаптации, характеристики социальной среды; задачи и принципы психологического просвещения в образовательной организации с учетом образовательных потребностей и индивидуальных возможностей обучающихся; формы и направления, приемы и методы психологического просвещения с учетом образовательных потребностей и индивидуальных возможностей обучающихся; особенности организации просветительской деятельности среди населения. Умеет оценивать риски и факторы социальной и психологической напряженности, организовывать работу группы специалистов по оказанию психологической помощи населению, нуждающемуся в ней по результатам мониторинга психологической безопасности и комфортности среды проживания населения,</p>	<p>задания для самостоятельной работы обучающегося: тема №1-5 (см. пункт 5.3)</p>
---	---	--	---

	<p>комфортности среды проживания населения, с целью снижения социальной и психологической напряженности; использовать разнообразные формы просветительской деятельности.</p> <p>ПК-12.3. Владеет навыком организации просветительской деятельности среди населения с целью повышения уровня психологической культуры общества.</p>	<p>с целью снижения социальной и психологической напряженности; использовать разнообразные формы просветительской деятельности.</p> <p>Владеет навыком организации просветительской деятельности среди населения с целью повышения уровня психологической культуры общества.</p>	
<p>ПК14 - способен к реализации психологических технологий, ориентированных на личностный рост сотрудников организации и охрану здоровья индивидов и групп.</p>	<p>ПК-14.1. Знает организационную психологию (концептуальные подходы, особенности, виды и т. д.); основные теории оказания психологической помощи персоналу организаций (управление, организация, отбор и т. д.); требования к документообороту в области управления персоналом, межведомственного взаимодействия, оказания услуг в социальной сфере; требования к конфиденциальности информации, хранению и оперированию персональными данными; психологические технологии, ориентированные на личностный рост сотрудников и охрану здоровья индивидов и групп.</p>	<p>Знает организационную психологию (концептуальные подходы, особенности, виды и т. д.); основные теории оказания психологической помощи персоналу организаций (управление, организация, отбор и т. д.); требования к документообороту в области управления персоналом, межведомственного взаимодействия, оказания услуг в социальной сфере; требования к конфиденциальности информации, хранению и оперированию персональными данными; психологические технологии, ориентированные на личностный рост сотрудников и охрану здоровья индивидов и групп.</p> <p>Умеет использовать интерактивные методы личностного роста,</p>	<p>Практико-ориентированные задания для самостоятельной работы обучающегося: тема №1-5 (см. пункт 5.3)</p>

	<p>ПК-14.2. Умеет использовать интерактивные методы личностного роста, психологические технологии здоровьесбережения; умеет оценивать риски и факторы социальной и психологической напряженности, организовывать работу группы специалистов по оказанию психологической помощи населению, нуждающемуся в ней по результатам мониторинга психологической безопасности и комфортности среды проживания населения, с целью снижения социальной и психологической напряженности; умеет разрабатывать и реализовывать программы повышения психологической компетентности субъектов образовательного процесса, работающих с различными категориями обучающихся;</p> <p>ПК-14.3. Владеет навыками разработки программ личностного роста сотрудников и охраны их здоровья.</p>	<p>психологические технологии здоровьесбережения; умеет оценивать риски и факторы социальной и психологической напряженности, организовывать работу группы специалистов по оказанию психологической помощи населению, нуждающемуся в ней по результатам мониторинга психологической безопасности и комфортности среды проживания населения, с целью снижения социальной и психологической напряженности; умеет разрабатывать и реализовывать программы повышения психологической компетентности субъектов образовательного процесса, работающих с различными категориями обучающихся;</p> <p>Владеет навыками разработки программ личностного роста сотрудников и охраны их здоровья.</p>	
--	--	---	--

4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетные единицы, 72 часа.

Тематический план форма обучения – очная

№ п/п	Наименование тем и/или разделов/тем дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Контактная работа обучающихся с педагогическим работником	Самостоятельная работа	Формы текущего контроля успеваемости,
-------	--	---------	-----------------	---	------------------------	---------------------------------------

				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	в форме практической подготовки		форма промежуточной аттестации (по семестрам)
1	Предмет психологии в этико-деловом общении	8	1-2	6	6			2	
2	Общение как коммуникация. Типология и модели общения	8	3-4	6	6		2	2	
3	Общение как взаимодействие. Перцептивная и эмоциональная стороны делового общения	8	5-6	6	6		2	2	Рейтинг-контроль №1
4	Психологические основы деловых отношений. Механизмы воздействия в ходе делового общения.	8	7-8	6	6		2	2	
5	Барьеры и конфликты делового общения	8	9-10	6	6		2	4	Рейтинг-контроль №2, Рейтинг-контроль №3
Всего за 8 семестр:			1-10	30	30		8	12	Зачет
Наличие в дисциплине КП/КР		8			-				

Содержание лекционных занятий по дисциплине

Тема №1. Предмет психологии и этики делового общения.

Содержание темы.

Понятие, виды, функции и цели делового общения. Место делового общения среди других видов общения. Стороны процесса общения. Виды и уровни общения.

Деловое общение как социально-психологическая проблема. Виды делового взаимодействия, специфика ролей в деловом общении, особенности коллективных субъектов делового общения.

Тема №2. Общение как коммуникация. Типология и модели общения.

Содержание темы.

Понятия «коммуникация», «коммуникативная компетентность», «коммуникативный процесс», «коммуникативные сети», «мостик Файоля». Структура, основные функции и виды коммуникаций. Значение и необходимость коммуникативных

ролей. Основные элементы коммуникации. Коммуникативные барьеры (профессиональные, смысловые, организационные, личностно-психологические и др.). Соотношение и особенности вербальной и невербальной сторон коммуникации, их специфика в деловом общении.

Тема №3. Общение как взаимодействие. Перцептивная и эмоциональная стороны делового общения.

Содержание темы.

Принципы и типы деловых взаимодействий. Ролевое поведение личности в общении. Социально-психологическая роль как идеальная модель поведения (гендерные роли, ролевая структура группы, групповые взаимодействия). Техника самопрезентации и виды распределения ролей. Пространство межличностного взаимодействия. Общение как взаимодействие (трансактный - анализ Э. Берна, Т. Харриса и т.д.). Трансакция – как единица взаимодействия, ее виды и структура, этапы общения.

Перцептивные механизмы делового общения: каузальная атрибуция, идентификация, рефлексия, эмпатия. Роль эффекта восприятия в деловом общении. Эффекты и ошибки межличностного восприятия. Предрассудки и предубеждения, их психологические источники.

Понятие межличностного восприятия в общении. Роль эмоций в общении. Феномены аттракции и их значение в деловом общении.

Тема №4. Психологические основы деловых отношений. Механизмы воздействия в процессе делового общения.

Содержание темы.

Поведение человека в организации и типы сотрудников. Детерминация поведения. Психологические типы людей и их проявления в работе и общении. Общая характеристика основных механизмов воздействия в общении. Феномен личного влияния. Феномен обратной связи в межличностном общении. Трудности межличностного общения.

Основные характеристики коллектива, его формирования и стиля управления. Мышление руководителя и принятие решения. Теории и типы лидерства.

Тема №5. Барьеры и конфликты в деловом общении. Способы их предупреждения и разрешения.

Содержание темы.

Понятие конфликта и барьера в общении, их структура и причины возникновения. Типология конфликтов и управление конфликтной ситуацией. Предпосылки возникновения конфликтов в процессе делового общения. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях.

Содержание практических занятий по дисциплине

Тема №1. Предмет психологии и этики делового общения.

Содержание темы.

Форма проведения – традиционная.

Цели занятия:

- формирование профессиональных компетенций в соответствии с матрицей;
- проверка освоения студентами содержания вопросов темы;

Вопросы к обсуждению:

1. Понятие, виды, функции и цели делового общения.
2. Место делового общения среди других видов общения.
3. Стороны процесса общения.
4. Виды и уровни общения.
5. Деловое общение как социально-психологическая проблема.
6. Виды делового взаимодействия, специфика ролей в деловом общении, особенности коллективных субъектов делового общения.

Тема №2. Общение как коммуникация. Типология и модели общения.

Содержание темы.

Форма проведения – традиционная.

Цели занятия:

- формирование профессиональных компетенций в соответствии с матрицей;
- проверка освоения студентами содержания вопросов темы;

Вопросы к обсуждению:

1. Понятия «коммуникация», «коммуникативная компетентность», «коммуникативный процесс», «коммуникативные сети», «мостик Файоля».
2. Структура, основные функции и виды коммуникаций. Значение и необходимость коммуникативных ролей.
3. Основные элементы коммуникации.
4. Коммуникативные барьеры (профессиональные, смысловые, организационные, личностно-психологические и др.).
5. Соотношение и особенности вербальной и невербальной сторон коммуникации, их специфика в деловом общении.

Тема №3. Общение как взаимодействие. Перцептивная и эмоциональная стороны делового общения.

Содержание темы.

Форма проведения – традиционная.

Цели занятия:

- формирование профессиональных компетенций в соответствии с матрицей;
- проверка освоения студентами содержания вопросов темы;

Вопросы к обсуждению:

1. Принципы и типы деловых взаимодействий.
2. Ролевое поведение личности в общении.
3. Социально-психологическая роль как идеальная модель поведения (гендерные роли, ролевая структура группы, групповые взаимодействия).
4. Техника самопрезентации и виды распределения ролей.
5. Пространство межличностного взаимодействия.
6. Общение как взаимодействие (трансактный - анализ Э. Берна, Т. Харриса и т.д.).
7. Трансакция – как единица взаимодействия, ее виды и структура, этапы общения.
8. Перцептивные механизмы делового общения: каузальная атрибуция, идентификация, рефлексия, эмпатия.
9. Роль эффекта восприятия в деловом общении. Эффекты и ошибки межличностного восприятия.
10. Предвззудки и предубеждения, их психологические источники.
11. Понятие межличностного восприятия в общении.
12. Роль эмоций в общении. Феномены аттракции и их значение в деловом общении.

Тема №4. Психологические основы деловых отношений. Механизмы воздействия в процессе делового общения.

Содержание темы.

Форма проведения – традиционная.

Цели занятия:

- формирование профессиональных компетенций в соответствии с матрицей;
- проверка освоения студентами содержания вопросов темы;
- тестирование

Вопросы к обсуждению:

1. Поведение человека в организации и типы сотрудников.
2. Детерминация поведения.
3. Психологические типы людей и их проявления в работе и общении.
4. Общая характеристика основных механизмов воздействия в общении.

5. Феномен личного влияния. Феномен обратной связи в межличностном общении.
6. Трудности межличностного общения.
7. Основные характеристики коллектива, его формирования и стиля управления.
8. Мышление руководителя и принятие решения. Теории и типы лидерства.

Тема №5. Барьеры и конфликты в деловом общении. Способы их предупреждения и разрешения.

Содержание темы.

Форма проведения – традиционная.

Цели занятия:

- формирование профессиональных компетенций в соответствии с матрицей;
- проверка освоения студентами содержания вопросов темы;

Вопросы к обсуждению:

1. Понятие конфликта и барьера в общении, их структура и причины возникновения.
2. Типология конфликтов и управление конфликтной ситуацией.
3. Предпосылки возникновения конфликтов в процессе делового общения.
4. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях.

5. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

5.1. Текущий контроль успеваемости

Задание к рейтинг - контролю №1.

Контрольные вопросы

- 1) Понятие, виды, функции и цели делового общения.
- 2) Место делового общения среди других видов общения.
- 3) Стороны процесса общения. Виды и уровни общения.
- 4) Виды делового взаимодействия, специфика ролей в деловом общении, особенности коллективных субъектов делового общения.
- 5) Понятия «коммуникация», «коммуникативная компетентность», «коммуникативный процесс», «коммуникативные сети», «мостик Файоля».
- 6) Структура, основные функции и виды коммуникаций. Значение и необходимость коммуникативных ролей.

Задание к рейтинг - контролю №2.

Контрольные вопросы

- 1) Общение как взаимодействие.
- 2) Перцептивная и эмоциональная стороны делового общения.
- 3) Принципы и типы деловых взаимодействий.
- 4) Ролевое поведение личности в общении.
- 5) Социально-психологическая роль как идеальная модель поведения (гендерные роли, ролевая структура группы, групповые взаимодействия).
- 6) Техника самопрезентации и виды распределения ролей.
- 7) Пространство межличностного взаимодействия.

Задание к рейтинг - контролю №3.

Контрольные вопросы

- 1) Барьеры и конфликты в деловом общении.
- 2) Способы их предупреждения и разрешения.
- 3) Понятие конфликта и барьера в общении, их структура и причины возникновения.
- 4) Типология конфликтов и управление конфликтной ситуацией.

- 5) Предпосылки возникновения конфликтов в процессе делового общения.
- 6) Стратегии поведения в конфликтных ситуациях.

5.2. Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины (зачет).

Примерные вопросы к зачету

1. Понятие, виды, функции и цели делового общения.
2. Место делового общения среди других видов общения.
3. Стороны процесса общения. Виды и уровни общения.
4. Виды делового взаимодействия, специфика ролей в деловом общении, особенности коллективных субъектов делового общения.
5. Структура, основные функции и виды коммуникаций.
6. Значение и необходимость коммуникативных ролей.
7. Основные элементы коммуникации.
8. Коммуникативные барьеры (профессиональные, смысловые, организационные, личностно-психологические и др.).
9. Соотношение и особенности вербальной и невербальной сторон коммуникации, их специфика в деловом общении.
10. Принципы и типы деловых взаимодействий.
11. Ролевое поведение личности в общении.
12. Социально-психологическая роль как идеальная модель поведения (гендерные роли, ролевая структура группы, групповые взаимодействия).
13. Техника самопрезентации и виды распределения ролей.
14. Пространство межличностного взаимодействия.
15. Общение как взаимодействие (трансактный - анализ Э. Берна, Т. Харриса и т.д.).
16. Трансакция – как единица взаимодействия, ее виды и структура, этапы общения.
17. Перцептивные механизмы делового общения: каузальная атрибуция, идентификация, рефлексия, эмпатия.
18. Роль эффекта восприятия в деловом общении.
19. Роль эмоций в общении. Феномены аттракции и их значение в деловом общении.
20. Поведение человека в организации и типы сотрудников.
21. Детерминация поведения. Психологические типы людей и их проявления в работе и общении.
22. Общая характеристика основных механизмов воздействия в общении. Феномен личного влияния. Феномен обратной связи в межличностном общении. Трудности межличностного общения.
23. Основные характеристики коллектива, его формирования и стиля управления.
24. Теории и типы лидерства.
25. Понятие этики, морали, этикета в деловом общении.
26. Понятие менталитета делового общения. Разнообразие национальных моделей общения.
27. Формы делового общения (деловая беседа, деловые переговоры, деловые совещания, деловые дискуссии, публичная (ораторская) речь) и их характеристики.
28. Культура делового общения по телефону.
29. Деловая дискуссия, полемика, спор и их психологические особенности.
30. Психологическая техника, парирование замечаний и вопросов.
31. Понятие конфликта и барьера в общении, их структура и причины возникновения.
32. Типология конфликтов и управление конфликтной ситуацией.
33. Предпосылки возникновения конфликтов в процессе делового общения. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях.

5.3. Самостоятельная работа обучающегося.

Вид самостоятельной работы – конспектирование лекционного материала, составление справочных материалов, библиографического списка, самодиагностика.

Порядок выполнения и контроль самостоятельной работы. Практические задания выполняются учащимися в течении всего семестра и проверяются на занятиях по рейтинг-контролю. При выполнении практических заданий рекомендуется опираться на учебно-методическое обеспечение дисциплины (см. пункт 6).

Практические задания

Тема №1. Предмет психологии и этики делового общения.

Задания для самостоятельной работы:

1. Краткий конспект лекции;
2. Составление справочных материалов.

Тема №2. Общение как коммуникация. Типология общения.

Задания для самостоятельной работы:

В тетрадях для практических работ выписать виды общения. Дать определение, что по вашему мнению, является общением и почему.

Тема №3. Общение как взаимодействие. Перцептивная и эмоциональная стороны делового общения.

Задания для самостоятельной работы:

1. Письменно ответить на вопрос: Что такое самопрезентация? Представить себя используя технику самопрезентации.
2. Составление справочных материалов.

Тема №4. Психологические основы деловых отношений. Механизмы воздействия в процессе делового общения.

Задание для самостоятельной работы: выполнить тест и оценить степень толерантности своего восприятия собеседника.

Отметьте ситуации, которые вызывают у вас неудовлетворение или досаду и раздражение.

Подсчитайте количество ситуаций, вызывающих досаду и раздражение.

1. Собеседник не дает мне возможности высказаться.
2. Собеседник постоянно перебивает меня.
3. Я не уверен, что меня слушают, поскольку собеседник иногда смотрит мимо меня.
4. После разговора с таким человеком возникает чувство, что вы потратили время впустую.
5. Собеседник постоянно суетится: посторонние предметы занимают его больше, чем мои слова.
6. Собеседник никогда не улыбается: у меня возникает чувство неловкости и тревоги.
7. Собеседник всегда отвлекает меня вопросами и комментариями.
8. Что бы я не высказал, собеседник всегда охлаждает мой пыл.
9. Собеседник всегда старается опровергнуть меня.
10. Собеседник искажает смысл моих слов и вкладывает в них другое содержание.
11. Мне сложно задать вопрос собеседнику.
12. Иногда собеседник переспрашивает меня, делая вид, что не расслышал.
13. Собеседник, не дослушав до конца, перебивает меня лишь затем, чтобы согласиться.
14. Собеседник при разговоре сосредоточенно занимается посторонними делами: играет сигаретой, протирает стекла очков и т. д., и я твердо уверен, что он не слушает меня.
15. Собеседник делает выводы за меня.
16. Собеседник всегда пытается вставить слово в мое повествование.
17. Собеседник смотрит на меня очень пристально, не мигая.
18. Собеседник оценивающе смотрит на меня.
19. Собеседник не воспринимает новой информации.
20. Собеседник переигрывает, показывая, что интересуется беседой, слишком часто кивает головой, ахает и поддакивает.

21. Когда я говорю о серьезных вещах, собеседник вставляет смешные истории, шутки, анекдоты.
22. Собеседник часто поглядывает на часы во время разговора.
23. Когда я вхожу в кабинет, человек бросает все дела и все внимание сосредотачивает на мне.
24. Собеседник ведет себя так, будто я мешаю ему делать что-нибудь важное.
25. Собеседник требует, чтобы все соглашались с ним. Любое его высказывание завершается вопросом: «Вы тоже так думаете?» или «Вы не согласны?».

Подсчитайте

процент ситуаций, которые вызывают у вас досаду и раздражение (одна отметка составляет 4%).

70-100%

- Вы плохой собеседник. Вам необходимо работать над собой и учиться слушать.

40-70%

- Вам присущи некоторые недостатки. Старайтесь не так критично относиться к высказываниям, избегайте поспешных выводов, не заостряйте внимание на манере говорить, не притворяйтесь, не ищите скрытый смысл сказанного, не монополизируйте разговор.

10-40%

- Вы хороший собеседник, но иногда отказываете партнеру в полном внимании. Вежливо повторяйте его высказывания, дайте время раскрыть свою мысль полностью, приспособливайте свой темп мышления к его речи и можете быть уверены, что общаться с вами станет еще приятнее.

0-10%

- Вы отличный собеседник. Вы умеете слушать, ваш стиль общения может стать примером для окружающих.

Тема №5. Конфликты и барьеры в деловом общении. Способы их предупреждения и разрешения.

Задания для самостоятельной работы:

1. Составление справочных материалов
2. Составить библиографический список по теме.

Фонд оценочных материалов (ФОМ) для проведения аттестации уровня сформированности компетенций обучающихся по дисциплине оформляется отдельным документом.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1. Книгообеспеченность

Наименование литературы: автор, название, вид издания, издательство	Год издания	КНИГООБЕСПЕЧЕННОСТЬ
		Наличие в электронном каталоге ЭБС
Основная литература		
1. Пшеничнова, Л. М. Психология общения: учебное пособие / Л. М. Пшеничнова, Г. Г. Ротарь. — Воронеж: Воронежский государственный университет инженерных технологий, 2019. — 112 с.	2019	https://www.iprbookshop.ru/88432.html
2. Эксакусто Т.В. Основы психологии делового общения: учебное пособие / Т. В. Эксакусто. — Таганрог:	2015	https://www.iprbookshop.ru/78690.html

Издательство Южного федерального университета, 2015. — 162 с.		
3. Макаров Б.В. Психология делового общения: учебное пособие / Б. В. Макаров, А. В. Непогода. — 2-е изд. — Саратов: Вузовское образование, 2019. — 209 с.	2019	https://www.iprbookshop.ru/79820.html
Дополнительная литература		
1. Рягузова Е.В. Теория и практика профессионального общения: психология общения: учебное пособие для студентов бакалавриата, обучающихся по направлению 37.03.01 «Психология» / Е. В. Рягузова. — Саратов: Издательство Саратовского университета, 2019. — 80 с.	2019	https://www.iprbookshop.ru/99042.html
2. Психология общения: энциклопедический словарь / М. М. Абдуллаева, В. В. Абраменкова, С. М. Аврамченко [и др.]; под редакцией А. А. Бодалева. — 2-е изд. — Москва: Когито-Центр, 2019. — 600 с.	2019	https://www.iprbookshop.ru/88339.html
3. Абдурахманов Р.А. Социальная психология личности, общения, группы и межгрупповых отношений: учебник / Р. А. Абдурахманов. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 368 с.	2018	https://www.iprbookshop.ru/72456.html

6.2. Периодические издания

1. [Журнал «Вопросы психологии»](http://www.voppsy.ru/) (рус.). — научный психологический журнал. URL: <http://www.voppsy.ru/>
2. [Журнал «Психологические исследования»](http://psystudy.ru/) (рус.). — научный электронный журнал, включен в Перечень ВАК. URL: <http://psystudy.ru/>
3. [Журнал «Психологическая наука и образование»](http://psyedu.ru/) (рус.). — профессиональный журнал по психологии образования, рекомендованный ВАК. URL: <http://psyedu.ru/>
4. [Журнал «Культурно-историческая психология»](http://psyjournals.ru/kip/). — международное научное издание для психологов, историков и методологов науки и специалистов в смежных областях фундаментального и прикладного человекознания; включен в Перечень ВАК. URL: <http://psyjournals.ru/kip/>

6.3. Интернет-ресурсы

1. ЭБС «[Университетская библиотека ONLINE](https://biblioclub.ru/)» <https://biblioclub.ru/>
2. ЭБС «Консультант студента» <http://www.studentlibrary.ru/>
3. ЭБС «IPRbooks» <http://www.iprbookshop.ru/>
4. ЭБС «Znanium» <http://www.znanium.com/>
5. ЭБС «БиблиоРоссика» <http://www.bibliorossica.com/>

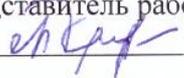
7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Для реализации данной дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий лекционного типа, практического/лабораторного типа, групповых и

индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. Практические/лабораторные работы проводятся в Лаборатории «Арт-терапия».

Перечень используемого лицензионного программного обеспечения: Word, Excel, PowerPoint и Outlook.

Рабочую программу составила Абрамян Н.Г., доцент кафедры ОиПП 

Рецензент (представитель работодателя) медицинский психолог ГКУЗ ВО «ОПБ №1»
Крылова Т.А. 

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры общей и педагогической психологии

Протокол №10 от 18.05.2021 года
Заведующий кафедрой ОиПП Пронина Е.В. 

Рабочая программа рассмотрена и одобрена
на заседании учебно-методической комиссии направления 37.03.01 «Психология»

Протокол № 11 от 23.06.2021 года
Председатель комиссии Филатова О.В., зав. кафедрой ПЛиСП, к.пс.н. 