

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

Е.М. Петровичева

» 06 2021 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**Психология 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 освоения дисциплины «Психология общения» формирование у студентов правил современной психологической коммуникации.

Задачи дисциплины:

Указанная цель достигается посредством решения следующих задач:

- овладение студентами теоретических основ и психологического взаимодействия (историческими и культурно - психологическими);
- приобретение навыков грамотного и психологического общения, формирование соответствующих нравственных и психологических качеств;
- воспитание у студентов толерантности в процессе и психологической коммуникации.

### 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина «Психология общения» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, учебного плана по направлению подготовки 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	
УК-4. 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 текстов на государственном и родном языках, опыт перевода текстов с иностранного языка на родной, опыт общения на государственном и иностранном языках.	<b>Знать:</b> - литературную форму государственного языка, основы устной и письменной коммуникации на иностранном языке, функциональные стили родного языка, требования к деловой коммуникации. <b>Уметь:</b> - выражать свои мысли на государственном, родном и иностранном языке в ситуации деловой коммуникации. <b>Владеть:</b> - навыками составления текстов на государственном и родном языках, опыт перевода текстов с иностранного языка на родной, опыт общения на государственном и иностранном языках.	Тестовые вопросы, ситуационные задачи, практико-ориентированное задание, рейтинг-контроль, зачет (ФОМ)
УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в	УК-5.1. Знает основные категории философии, законы исторического развития, основы межкультурной коммуникации. УК-5.2. Умеет вести	<b>Знать:</b> - основные категории философии; - законы исторического развития; - основы межкультурной коммуникации	

социально-историческом, этическом и философском контекстах	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.	<b>Уметь:</b> - вести коммуникацию с представителями иных национальностей и конфессий с соблюдением этических и межкультурных норм. <b>Владеть:</b> - навыками анализа философских и исторических фактов, оценки явлений культуры.	
ПК-13. Способен к проведению работ с персоналом организации с целью отбора кадров и создания психологического климата, способствующего оптимизации производственного процесса	ПК-13.1. Знает этические, социально-психологические основы управления персоналом и использовать их в практической деятельности, знать модели и методы привлечения персонала, основные этапы привлечения персонала, особенности работы с кадровым резервом. ПК-13.2. Умеет проводить оценку проблемной ситуации в управлении персоналом, выявлять ведущие факторы и определять перспективы разрешения проблемы, развития ситуации. Осуществлять эффективную коммуникацию в рамках отношений субординации, планировать, организовывать, контролировать результативность конкретных мероприятий в процессе управления персоналом: набор, аттестация, адаптация. ПК-13.3. Владеет приемами оказания психологической поддержки педагогам и преподавателям в проектной деятельности по совершенствованию образовательного процесса; приемами и методами оптимизации социально-психологического климата, алгоритмом составления плана работы с персоналом, аттестационной оценкой персонала.	<b>Знать:</b> - этические, социально-психологические основы управления персоналом и использовать их в практической деятельности, знать модели и методы привлечения персонала, основные этапы привлечения персонала, особенности работы с кадровым резервом <b>Уметь:</b> - проводить оценку проблемной ситуации в управлении персоналом, выявлять ведущие факторы и определять перспективы разрешения проблемы, развития ситуации; - осуществлять эффективную коммуникацию в рамках отношений субординации, планировать, организовывать, контролировать результативность конкретных мероприятий в процессе управления персоналом: набор, аттестация, адаптация. <b>Владеть:</b> - приемами оказания психологической поддержки педагогам и преподавателям в проектной деятельности по совершенствованию образовательного процесса; - приемами и методами оптимизации социально-психологического климата, алгоритмом составления плана работы с персоналом, аттестационной оценкой персонала.	
ПК-14. Способен к	ПК-14.1. Знает организационную	<b>Знать:</b> - организационную психологию	

<p>реализации психологических технологий, ориентированных на личностный рост сотрудников организации и охрану здоровья индивидов и групп.</p>	<p>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 личными данными; психологические технологии, ориентированные на личностный рост сотрудников и охрану здоровья индивидов и групп. 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; ПК-14.3. Владеет навыками разработки программ</p>	<p>(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 личными данными;  - психологические технологии, ориентированные на личностный рост сотрудников и охрану здоровья индивидов и групп.  <b>Уметь:</b>  - 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;  - разрабатывать и реализовывать программы повышения психологической компетентности субъектов образовательного процесса, работающих с различными категориями обучающихся  <b>Владеть:</b>  - навыками разработки программ личностного роста сотрудников и охраны их здоровья.</p>	
---	--	---	--

	личностного роста сотрудников и охраны их здоровья.		
--	---	--	--

#### 4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетные единицы, 72 часа

##### Тематический план форма обучения – очно-заочное

№ п/п	Наименование тем и/или разделов/тем дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Контактная работа обучающихся с педагогическим работником				Самостоятельная работа	Формы текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	в форме практической работы		
1	Тема 1 Психологическая характеристика процесса общения	7	1	1	2			1	
2	Тема 2. Методика установления психологического контакта.	7	2	1	2			1	
3	Тема 3. Введение в психологию профессионального общения	7	3	1	2			1	
4	Тема 4. Техники общения и приемы психологической саморегуляции.	7	4	1	2			1	
5	Тема 5. Общение как коммуникация. Понятие социальной перцепции	7	5	1	2		1	1	
6	Тема 6. Виды социальных взаимодействий. Восприятие и познание людьми друг друга. Внутригрупповое общение	7	6	1	2		1	1	Рейтинг-контроль №1
7	Тема 7. Психологические особенности личности в её деятельности и в общении.	7	7	1	3			1	
8	Тема 8. Психологические аспекты делового общения	7	8	1	3			1	
9	Тема 9. Диалоговая природа общения	7	9	1	3			1	
10	Тема 10. Переговоры, дискуссии, споры.	7	10	1	3			1	
11	Тема 11. Конфликт и его психологическая характеристика	7	11-13	2	3		2	2	Рейтинг-контроль №2
12	Тема 12. Психологические требования к личности психолога	7	14	2	3			2	
13	Тема 13. Актуальные проблемы психологической этики	7	15-16	2	3			2	
14	Тема 14. Профессиональное общение психолога	7	17-18	2	3		2	2	Рейтинг-контроль №3
Всего за 7 семестр:		7	18	18	36		6	18	Зачет
Наличие в дисциплине КП/КР									
Итого по дисциплине		7	18	18	36		6	18	Зачет

## Содержание лекционных занятий по дисциплине

**Тема 1. Психологическая характеристика процесса общения.** Предмет и задачи курса «Психология общения». Теоретические и практические условия, вызвавшие появление курса «Психология общения». Задачи курса. Общение как многоплановый процесс развития контактов между людьми. Три стороны: коммуникативную, интерактивную и перцептивную. Разновидности ролевого поведения: формальная роль, внутригрупповая, межличностная и индивидуальная. Типы межличностного общения: императив, манипуляцию и диалог

**Тема 2. Методика установления психологического контакта.** Технологии установления межличностного контакта (психологического, эмоционального и т.п.). Основные принципы установления контакта. Основные этапы установления контакта.

1. этап. Снятие психологических барьеров.
2. этап. Нахождение совпадающих интересов.
3. этап. Определение принципов общения.
4. этап. Выявление качеств, опасных для общения.
5. этап. Адаптация к партнёру и установление контакта. Признаки и показатели.

**Тема 3. Введение в психологию профессионального общения.** Три точки зрения в психологии общения. Значение и функции общения: (Витальная функция, прагматическая функция, функция формирования и развития, функция подтверждения и др.) Три подхода к определению общения. Уровни анализа. Виды общения. Типы межличностного общения в профессии. Понятие психологической обратной связи. Цель получения обратной связи. Виды, уровни и функции обратной связи. Схема взаимодействий партнеров по общению.

**Тема 4. Техники общения и приемы психологической саморегуляции.** Общее понятие о психологической саморегуляции как одном из уровней регуляции активности живых существ. Психологическая саморегуляция функционального состояния. Самый простой и эффективный способ эмоциональной саморегуляции. Резерв в стабилизации своего эмоционального состояния. Методика выполнения приемов психологической саморегуляции.

**Тема 5. Общение как коммуникация. Понятие социальной перцепции.** Коммуникация. Коммуникативная компетентность. Коммуникатор (отправитель) и реципиент — лицо, воспринимающее это сообщение. Вербальный (речевой) канал коммуникации и невербальный канал. Роль восприятия в процессе общения. Понятие социальной перцепции. Межличностная аттракция в социальной перцепции. Механизмы взаимопонимания в процессе общения.

**Тема 6. Виды социальных взаимодействий. Восприятие и познание людьми друг друга. Внутригрупповое общение.** Умение расположить к себе людей. Культура общения. Механизмы общения. Одним из древнейших способов взаимодействия людей в групповой деятельности является механизм социально-психологического заражения. Теории о природе подражания и убеждения. Феномены межличностного влияния. Коммуникационные барьеры, причины их возникновения и классификация. Ошибки при общении.

**Тема 7. Психологические особенности личности в её деятельности и в общении.** Три основных системы объяснений сущности темперамента и его органической основы. Различные модификации социального поведения деловых партнеров. Межличностные отношения выражаются в совместимости людей. Виды совместимостей. Несовместимость.

Психологический портрет медицинского работника. Наиболее значимые психологические качества: коммуникативную компетентность, профессиональная адаптация, профессиональный имидж

**Тема 8. Психологические аспекты делового общения.** Теоретические и практические основы делового общения. Нравственный облик русского и российского предпринимателя. Система ценностей отечественного современного человека. «Кодекс чести» русского купца и промышленника. Зарубежные традиции и психология поведения. В единстве отечественных традиций и зарубежного опыта - залог успеха. Важнейшие направления культурного и психологического знания, положенные в основу культуры и психологии общения. Из истории делового общения. Специфика западного и восточного делового общения. Речевой этикет. Приветствие, знакомство, приглашение, представление. Культуры в общественных местах (ресторан, улица, транспорт и т.д.) и деловой этикет. Отношения руководителя и подчиненного, отношения коллег.

**Тема 9. Диалоговая природа общения.** Культурная история диалога. Диалогические отношения. Диалоговая природа общения. Диалог - естественная форма общения с собеседником, предполагающая наличие двух равноправных участников общения. Равноправный диалог, структурированный диалог. Диалог как форма психологического воздействия. Бинарные признаки контактов на коммуникативном уровне: непосредственный опосредованный, речевой-неречевой, информационный (коммуникативный) – неинформационный (некоммуникативный). Структура психологического воздействия.

**Тема 10. Переговоры, дискуссии, споры.** Психологический контакт и методы его установления. Виды и особенности переговоров в профессиональной деятельности. Особенности профессиональных споров и дискуссий. Участие в совещаниях и конференциях. Типы дискуссий и споров.

**Тема 11. Конфликт и его психологическая характеристика.** Понятие, сущность, особенности и типология конфликта. Предмет и объект конфликта. Границы конфликта. Функции конфликта. Проблема классификации в конфликтологии. Методологические основы исследования конфликтов. Универсальная понятийная схема описания конфликта. Этапы анализа конфликтов. Структура конфликта. Объективные составляющие конфликта. Психологические составляющие конфликта. Особенности восприятия конфликтной ситуации. Цели, субъективные мотивы участников, обусловленные их взглядами и убеждениями, материальными и духовными интересами. Оппоненты, конкретные лица, являющиеся его участниками. Уровни научного рассмотрения. Противоборствующие стороны. Подстрекатели, пособники, организаторы, посредники, ролевое поведение. Причины конфликтов. Динамика конфликта, основные периоды и этапы в развитии конфликта. Формы проявления конфликта. Разрешение конфликтов в различных подсистемах общества и на разных уровнях противоборства. Переговоры как метод разрешения конфликтов. Общая характеристика переговоров: сущность, виды и функции, динамика переговоров. Психологические механизмы и технология переговорного процесса. Психологические условия успеха на переговорах.

**Тема 12. Психологические требования к личности психолога.** Формирование личности профессионала. Требования к личности психолога. Профессиональные качества психолога. Психологическая и профессиональная компетентность. Факторы, способствующие возникновению психологических, положительных отношений. Преимущества слушания над «говорением». Речевое воздействие формирует эффективное общение. Общение психолога:

умение слушать Уметь слушать и слышать – важнейшие критерии коммуникабельности человека. Условия успешного общения. Слушание как активный процесс. Приемы профессионального слушания. Активное и пассивное слушание.

**Тема 13. Актуальные проблемы психологической этики.** Психология и общество. Профессиональная этика. Принципы психологической этики. Положение о психологической этике в экстремальных условиях. Этические и юридические взгляды на ошибки психологов.

**Тема 14. Профессиональное общение психолога.** Специфика межличностной коммуникации в рамках профессионального общения. Вербальные навыки общения психолога с клиентом: умение слушать; умение задавать вопросы; умение реагировать. Психологические особенности профессионального общения психолога. Этапы профессионального общения. Основные принципы и модели общения в практике психолога. Этика межличностных и профессиональных отношений психологов и их ответственность.

### Содержание практических занятий по дисциплине

#### Тема 1. Психологическая характеристика процесса общения.

1. Предмет и задачи курса «Психология общения».
2. Теоретические и практические условия, вызвавшие появление курса «Психология общения». Задачи курса.
3. Общение как многоплановый процесс развития контактов между людьми.
4. Три стороны: коммуникативную, интерактивную и перцептивную.
5. Разновидности ролевого поведения: формальная роль, внутригрупповая, межличностная и индивидуальная.
6. Типы межличностного общения: императив, манипуляцию и диалог

#### Тема 2. Методика установления психологического контакта.

1. Технологии установления межличностного контакта (психологического, эмоционального и т.п.).
2. Основные принципы установления контакта. Основные этапы установления контакта.
  1. этап. Снятие психологических барьеров.
  2. этап. Нахождение совпадающих интересов.
  3. этап. Определение принципов общения.
  4. этап. Выявление качеств, опасных для общения.
  5. этап. Адаптация к партнёру и установление контакта. Признаки и показатели.

#### Тема 3. Введение в психологию профессионального общения.

1. Три точки зрения в психологии общения.
2. Значение и функции общения: (Витальная функция, прагматическая функция, функция формирования и развития, функция подтверждения и др.)
3. Три подхода к определению общения.
4. Уровни анализа.
5. Виды общения.
6. Типы межличностного общения в профессии.
7. Понятие психологической обратной связи.
8. Цель получения обратной связи.
9. Виды, уровни и функции обратной связи.
10. Схема взаимодействий партнеров по общению.



#### **Тема 4. Техники общения и приемы психологической саморегуляции.**

1. Общее понятие о психологической саморегуляции как одном из уровней регуляции активности живых существ.
2. Психологическая саморегуляция функционального состояния.
3. Самый простой и эффективный способ эмоциональной саморегуляции.
4. Резерв в стабилизации своего эмоционального состояния.
5. Методика выполнения приемов психологической саморегуляции.

#### **Тема 5. Общение как коммуникация. Понятие социальной перцепции.**

1. Коммуникация. Коммуникативная компетентность. Коммуникатор (отправитель) и реципиент — лицо, воспринимающее это сообщение.
2. Вербальный (речевой) канал коммуникации и невербальный канал.
3. Роль восприятия в процессе общения.
4. Понятие социальной перцепции.
5. Межличностная аттракция в социальной перцепции.
6. Механизмы взаимопонимания в процессе общения.

#### **Тема 6. Виды социальных взаимодействий. Восприятие и познание людьми друг друга. Внутригрупповое общение.**

1. Умение расположить к себе людей.
2. Культура общения.
3. Механизмы общения.
4. Одним из древнейших способов взаимодействия людей в групповой деятельности является механизм социально-психологического заражения.
5. Теории о природе подражания и убеждения.
6. Феномены межличностного влияния.
7. Коммуникационные барьеры, причины их возникновения и классификация.
8. Ошибки при общении.

#### **Тема 7. Психологические особенности личности в её деятельности и в общении.**

1. Три основных системы объяснений сущности темперамента и его органической основы.
2. Различные модификации социального поведения деловых партнеров.
3. Межличностные отношения выражаются в совместимости людей.
4. Виды совместимостей.
5. Несовместимость.
6. Психологический портрет медицинского работника.
7. Наиболее значимые психологические качества: коммуникативную компетентность, профессиональная адаптация, профессиональный имидж

#### **Тема 8. Психологические аспекты делового общения.**

1. Теоретические и практические основы делового общения.
2. Нравственный облик русского и российского предпринимателя.
3. Система ценностей отечественного современного человека. «Кодекс чести» русского купца и промышленника.
4. Зарубежные традиции и психология поведения.
5. Важнейшие направления культурного и психологического знания, положенные в основу культуры и психологии общения.
6. Из истории делового общения.

7. Специфика западного и восточного делового общения.
8. Речевой этикет. Приветствие, знакомство, приглашение, представление.
9. Культуры в общественных местах (ресторан, улица, транспорт и т.д.) и деловой этикет.
10. Отношения руководителя и подчиненного, отношения коллег.

#### **Тема 9. Диалоговая природа общения.**

1. Культурная история диалога.
2. Диалогические отношения.
3. Диалоговая природа общения.
4. Диалог - естественная форма общения с собеседником, предполагающая наличие двух равноправных участников общения.
5. Равноправный диалог, структурированный диалог.
6. Диалог как форма психологического воздействия.
7. Бинарные признаки контактов на коммуникативном уровне: непосредственный опосредованный, речевой-неречевой, информационный (коммуникативный) – неинформационный (некоммуникативный).
8. Структура психологического воздействия.

#### **Тема 10. Переговоры, дискуссии, споры.**

1. Психологический контакт и методы его установления.
2. Виды и особенности переговоров в профессиональной деятельности.
3. Особенности профессиональных споров и дискуссий.
4. Участие в совещаниях и конференциях.
5. Типы дискуссий и споров.

#### **Тема 11. Конфликт и его психологическая характеристика.**

1. Понятие, сущность, особенности и типология конфликта.
2. Предмет и объект конфликта.
3. Границы конфликта.
4. Функции конфликта.
5. Проблема классификации в конфликтологии.
6. Универсальная понятийная схема описания конфликта.
7. Этапы анализа конфликтов.
8. Структура конфликта.
9. Причины конфликтов.
10. Динамика конфликта, основные периоды и этапы в развитии конфликта.
11. Разрешение конфликтов в различных подсистемах общества и на разных уровнях противоборства.

#### **Тема 12. Психологические требования к личности психолога.**

1. Формирование личности профессионала.
2. Требования к личности психолога.
3. Профессиональные качества психолога.
4. Психологическая и профессиональная компетентность.
5. Факторы, способствующие возникновению психологических, положительных отношений
6. Преимущества слушания над «говорением».
7. Речевое воздействие формирует эффективное общение.

8. Общение психолога: умение слушать

9. Условия успешного общения.

10. Слушание как активный процесс. Приемы профессионального слушания.

Активное и пассивное слушание.

### **Тема 13. Актуальные проблемы психологической этики.**

1. Психология и общество.

2. Профессиональная этика.

3. Принципы психологической этики.

4. Положение о психологической этике в экстремальных условиях.

5. Этические и юридические взгляды на ошибки психологов.

### **Тема 14. Профессиональное общение психолога.**

1. Специфика межличностной коммуникации в рамках профессионального общения.

2. Вербальные навыки общения психолога с клиентом: умение слушать; умение задавать вопросы; умение реагировать.

3. Психологические особенности профессионального общения психолога.

4. Этапы профессионального общения.

5. Основные принципы и модели общения в практике психолога.

6. Этика межличностных и профессиональных отношений психологов и их ответственность.

## **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**

#### **Контрольные вопросы к рейтинг-контролю №1**

1. Перечислите основные принципы эффективного общения.

2. Общение как многоплановый процесс.

3. Структура общения.

4. Типы межличностного общения

5. Главная задача установления контакта.

6. Определение принципов общения.

7. Взаимоотношения с партнёром на 3 этапе, какими факторами определяются?

8. Что такое общение?

9. Какова основа общения?

10. Подходы к определению общения.

11. Ролевая коммуникация

12. Коммуникативная компетентность как профессионально значимая характеристика психолога.

13. Причины нарушения коммуникации и способы их преодоления.

14. Значение стереотипа в профессиональной деятельности,

15. Роль восприятия в развитии межличностного общения,

16. Влияние внешнего вида человека на успех в профессиональной деятельности.

#### **Контрольные вопросы к рейтинг-контролю № 2**

1. Назовите группы трудностей в общении.
2. Перечислите теории о природе подражания
3. Субъект восприятия.
4. Механизмы взаимопонимания в процессе общения
5. Коллектив как социально- специфическое понятие.
6. Виды и характер взаимоотношений в группе.
7. Динамика развития взаимоотношений в группе
8. В чем заключается основная задача делового общения?
9. Что означает «уметь общаться»?
10. Какие «абстрактные типы» собеседников вам известны?
11. Какие «абстрактные типы» собеседников вам встречались чаще всего?
12. Динамика развития взаимоотношения в группе.
13. Раскройте содержание понятия «конфликт». Источники конфликтов. Стадии протекания конфликтов.
14. Причины конфликтов.
15. Этапы конфликтов.
16. Виды агрессивности.
17. Взаимосвязь агрессивности с конфликтами.
18. Эмоциональное реагирование в конфликтах.
19. Саморегуляция в конфликтных ситуациях.
20. Способы управления конфликтами.

#### Контрольные вопросы к рейтинг-контролю № 3

1. Психология конфликта. приемы коммуникативного взаимодействия.
2. Социальные нормы общения.
3. Этапы общения с больными.
4. Определение основных положений для эффективной коммуникации.
5. Организация психолого-профилактической помощи пожилым.
6. Психология и этика общения с умирающим больным.
7. Этапы общения с больным на различных этапах лечения
8. Структурный анализ личности (виды эго-состояний) по Э. Берну
9. Понятие и виды трансакций по Э. Берну.
10. Жизненные позиции в транзактном анализе.
11. Понятие психологического влияния.
12. Краткий анализ видов психологического воздействия.
13. Убеждение как форма психологического воздействия.
14. Риторические приемы убеждения собеседника.
15. Развитие общения в ходе онтогенеза
16. Виды манипулятивных типов личности и манипулятивных систем.
17. Причины манипуляции.
18. Сравнительная характеристика актуализатора и манипулятора
19. Особенности общения через средства электронной коммуникации
20. Понятие ассертивности.
21. Сравнение с пассивной и агрессивной реакциями
22. Застенчивость как свойство субъекта затрудненного общения
23. Понятие и структура социального интеллекта

## 5.2. Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины – зачет

### Примерные вопросы к зачету

1. Понятие и предмет Понятие общения.
2. Взаимосвязь общения и деятельности.
3. Каналы коммуникации.
4. Понятие коммуникативных барьеров.
5. Классификация видов общения.
6. Компонентная структура общения.
7. Уровневая структура общения.
8. Коммуникативная сторона общения.
9. Перцептивная сторона общения.
10. Интерактивная сторона общения.
11. Средства общения.
12. Функции общения.
13. Механизмы социальной перцепции.
14. Вербальные средства профессионального общения.
15. Невербальные средства профессионального общения.
16. Фазы профессионального общения.
17. Этапы профессионального общения.
18. Координация общения.
19. Эмоциональное воздействие в процессе профессионального общения.
20. Регуляция поведения партнера в процессе профессионального общения.
21. Понятие коммуникативного барьера в профессиональном общении.
22. Функции барьеров.
23. Виды психологических барьеров в процессе профессионального общения.
24. Способы преодоления психологических барьеров в процессе профессионального общения.
25. Модели профессионального общения в управленческой деятельности.
26. Формы профессионального общения в управленческой деятельности.
27. Виды управленческой деятельности.
28. Методы психологического воздействия в процессе реализации управленческой деятельности.
29. Принципы профессионального общения.
30. Этические требования к выступлению в аудитории
31. Культурные требования к выступлению в аудитории
32. Этапы подготовки и проведения публичного выступления.
33. Основные положения кодекса профессионального общения.
34. Служебный этикет: отношения руководителя и подчиненного.
35. Нравственные нормы и психология отношений.
36. Культура встречи.
37. Психология переговоров.
38. Психология беседы.
39. Культура совещания.
40. Ведение переговоров по телефону.

41. Правила встречи иностранных делегаций (представители из других городов).
42. Речевой этикет: правила знакомства, представления, приветствия.
43. Этикет в общественных местах.
44. Нормы этикета в споре, дискуссии, полемике.
45. Конфликты в деловом общении и способы их преодоления.
46. Невербальные средства и психология общения: мимика, жесты.
47. Культура переписки.
48. Имидж делового человека.
49. Публичное вступление.
50. Этикет за столом.
51. Культура речи и этикет делового человека.
52. Социокультурная специфика управленческой деятельности.
53. Планирование, регулирование и контролирование – конституциональные функции управления.
54. Управление и манипулирование – морально-нравственные критерии различия.
55. Специфика управления в различных сферах социальной жизни: в экономике, политике, праве, науке, религии и т.д.
56. Деловая этика совокупность принципов и норм автономно-совместной продуктивной деятельности.
57. Социокультурное влияние предпринимательского образа жизни на все сферы общественных отношений.
58. Этика перераспределения богатства: спонсорство, благотворительность, меценатство.
59. Этика и культура конкуренции.
60. Теоретическая классификация видов общения.
61. Классификация видов общения на основе характера субъекта общения.
62. Системный принцип делового общения.
63. Аспекты делового общения и предмет исследования
64. Системы средств делового общения.
65. Факторы, определяющие успех делового общения.
66. Структура общения.
67. Трудности и барьеры общения.
68. Ошибки, разрушающие общение.
69. Ролевая теория общения, ее применение на практике.
70. Правила общения в случае критики и агрессивного поведения партнера.
71. Слагаемые компетентности (характеристика менеджера, отображающая его соответствие кругу его обязанностей и полномочий).
72. Анализ ограничений в руководящей и управленческой работе и устранение или компенсация выявленных ограничений.
73. Речевое и неречевое общение.
74. Практика активного слушания.
75. Основные рекомендации по подготовке и проведению публичного выступления.
76. Невербальное общение. Сигналы личности
77. Использование теории НЛП в деловом общении.
78. Расположение собеседников и партнеров за столами различных типов.
79. Использование невербальных средств для повышения делового статуса.

80. Основные правила поведения при проведении деловых встреч и переговоров.
81. Стресс как процесс адаптации к требованиям окружающей среды.
82. Профилактика стресса.
83. Шестиступенчатый план снижения стресса.
84. Групповое сотрудничество и общение.
85. Группы формальные и неформальные. Мотивы вступления в группу.
86. Факторы эффективности команды.
87. Групповые нормы.
88. Экспресс-диагностика личности в ситуациях делового общения.

### 1.3. Самостоятельная работа обучающегося

*Вид самостоятельной работы* – письменный развернутый ответ на вопросы.

*Порядок выполнения и контроль самостоятельной работы.* Задание выполняется учащимися в течение всего семестра с опорой на рекомендуемую литературу, дополнительные источники (пункт 6) и защищаются в период прохождения рейтинг-контролей № 1, 2, 3.

#### Вопросы для самостоятельной работы

1. Особенности исторической идентификации и рефлексии в процессах общения.
2. Разновидности ролевого поведения.
3. Понятие о психологической (психической) саморегуляции (ПСР) функционального состояния человека.
4. Общее понятие о психологической саморегуляции как одном из уровней регуляции активности живых существ.
5. Основы психопрофилактики и психокоррекции неблагоприятных состояний по типу профессионального стресса.
6. Основные типы психической саморегуляции.
7. Оптимизация функционального состояния и работоспособности работающего человека
8. Понятие о формировании психологических навыков самоуправления своим состоянием
9. Распространенность трудностей общения в разных возрастах.
10. Проблема застенчивости глазами исследователей.
11. Психологическое содержание феномена застенчивости
12. Назовите нарушения и барьеры в общении.
13. Что такое темперамент?
14. Дайте психологическую характеристику каждому типу темперамента.
15. В каких жизненных ситуациях темперамент раскрывается наиболее полно?
16. Подумайте, какие типы темперамента психологически совместимы и почему?
17. Что такое общение?
18. Какова основа общения?
19. Студенты готовят сообщения по темам:
20. Деловые дискуссии и споры.
21. Виды и особенности переговоров в профессиональной деятельности.
22. Определите, к какому типу относятся следующие конфликты:
  - а) сотруднику администрация предъявляет противоречивые требования к конечному результату его работы, и он не знает, как поступить;
  - б) руководитель не оценил работу подчиненного и этим обидел его;
  - в) при принятии решений в коллективе происходит столкновение взглядов и характеров.

23. Существует ли взаимосвязь между формулой конфликта и возможностью его разрешения?

24. Охарактеризуйте метод анализа конкретных ситуаций.

25. Подготовить запланированное выступление (Подготовить запланированное выступление)

26. Выясните свои привычки слушать. Каковы ваши сильные стороны при слушании? Какие вы делаете ошибки? Может быть, вы судите о людях поспешно? Часто ли вы перебиваете собеседника? Какие помехи общения наиболее вероятны в ваших ответах? Помните ли вы, что лучшее знание своих привычек слушать является первым этапом в их изменении? )

27. Психологические особенности людей старческого возраста.

28. Психологические особенности профессионального общения с пациентами пожилого и старческого возраста.

29. Организация психолого-профилактической помощи пожилым.

30. Страхи и стрессоры людей в пожилом и старческом возрасте.

31. Основные правовые гарантии социальной защиты пожилых людей.

32. Социальное обследование пожилых и старых людей

33. Психологические механизмы личности умирающих

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*		
Столяренко Л.Д., Самыгин С.И. – Рн/Д: Издательство: Феникс	2019	labirint.ru>books/509490/
Ильин Е.П. Психология делового общения. – СПб.: Питер	2017	labirint.ru>books/595918/
Макеев. В.А. Психология делового общения. Имидж и нормы этикета. – КД Либроком	2015	academbook.com.ua>detail.aspx?id=14901
Дополнительная литература		
Лавриненко В.Н. Психология и этика делового общения. Учебник для вузов. М.: ЮНИТИ-ДАНА	2016	znanium.com
Колесникова, Н.А. Деловое общение в тестах и интервью. Business-related topics in tests and interviews [Электронный ресурс] : учебное пособие / Н.А. Колесникова, Л.А. Томашевская. – 2-е изд., стер. – М. : ФЛИНТА,	2014	http://www.knigafund.ru/books/175784
Константинова, Л.А. Деловая риторика [Электронный ресурс] : учебное пособие / Л.А. Константинова, Е.П. Щенникова, С.А. Юрманова. – 2-е изд., стер. – М. : ФЛИНТА	2013	http://www.knigafund.ru/books/175363

### 6.2. Периодические издания

1. Вопросы психологии. М.: ПИ РАО
2. Психологический журнал. М.: Наука, ИП РАН



### 6.3. Интернет-ресурсы

1. <http://www.chtivo.ru/book/993709/>
2. <http://www.ozon.ru/context/detail/id/4110434/>
3. <http://books.tr200.ru/v.php?id=264857>
4. <http://lib.rus.ec/b/204476>
5. [http://ifets.ieee.org/russian/depository/v12\\_i3/html/6r.htm](http://ifets.ieee.org/russian/depository/v12_i3/html/6r.htm)

## 7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Для реализации данной дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий лекционного типа, занятий практического типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации (аудитории 527-3, 529а-3, 529б-3, 209а-3).

Аудитории оснащены следующим оборудованием:

209а-3 – Дисплей Брайля Focus 14 Blue, Компьютер Digitech, МФУ Canon i-sensys MF 226h, переплетчик на пластиковую пружину Rayson SD-1201, Принтер Intex Everest v4, Принтер HP Laser jet 1320, Компьютер (Lenovo Think Center);

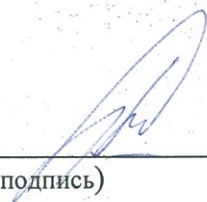
527-3 – Проектор – 14/2-1 BenQ MP 620 C, доска магнитно-маркерная BoardSYS 100\*180.

529а-3 – Интерактивная система SMART Board 480.

529б-3 – Электронная доска SMART Board 640, Проект мультимедийный NEC 265.

Перечень используемого лицензионного программного обеспечения Word, Excel, PowerPoint.

Рабочую программу составил к.п.н., доцент Великова С.А.

  
\_\_\_\_\_  
(ФИО, подпись)

Рецензент

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

\_\_\_\_\_  
(место работы, должность, ФИО, подпись)

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры психологии личности и специальной педагогики

Протокол № 11 от 23.06.2021 года

Заведующий кафедрой О.В. Филатова 

\_\_\_\_\_  
(ФИО, подпись)

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

Протокол № 11 от 23.06.2021 года

Председатель комиссии О.В. Филатова 

\_\_\_\_\_  
(ФИО, подпись)

**ЛИСТ ПЕРЕУТВЕРЖДЕНИЯ  
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ**

Рабочая программа одобрена на 20 22 / 20 23 учебный года

Протокол заседания кафедры № 10 от 26.05.22 года

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_  Филатова О.В.

Рабочая программа одобрена на 20 \_\_\_\_ / 20 \_\_\_\_ учебный года

Протокол заседания кафедры № \_\_\_\_ от \_\_\_\_ года

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ Филатова О.В.

Рабочая программа одобрена на 20 \_\_\_\_ / 20 \_\_\_\_ учебный года

Протокол заседания кафедры № \_\_\_\_ от \_\_\_\_ года

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ Филатова О.В.

Рабочая программа одобрена на 20 \_\_\_\_ / 20 \_\_\_\_ учебный года

Протокол заседания кафедры № \_\_\_\_ от \_\_\_\_ года

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ Филатова О.В.

Рабочая программа одобрена на 20 \_\_\_\_ / 20 \_\_\_\_ учебный года

Протокол заседания кафедры № \_\_\_\_ от \_\_\_\_ года

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ Филатова О.В.

Рабочая программа одобрена на 20 \_\_\_\_ / 20 \_\_\_\_ учебный года

Протокол заседания кафедры № \_\_\_\_ от \_\_\_\_ года

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ Филатова О.В.