



Негосударственное частное некоммерческое
образовательное учреждение высшего образования
«Армавирский гуманитарно-социальный институт»

УТВЕРЖДАЮ:
Ректор НЧНОУ ВО «АГСИ»

_____ А.С.Токарь
«24» июня 2024 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Б.1.В.04 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

Направление подготовки: 37.03.01 - Психология (бакалавр)

Профиль: Социальная психология

Форма обучения: очная, очно-заочная
(2023,2024 год набора)

Армавир, 2024

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью изучения дисциплины «Психология общения» является формирование способности оказывать психологическую помощь социальным группам и отдельным лицам (клиентам), попавшим в трудную жизненную ситуацию, способности организовывать психологическое сопровождение и психологическую помощь социально уязвимым слоям населения (клиентам).

Задачи изучения дисциплины «Психология общения»:

- ☐ овладение понятийным аппаратом психологии общения;
- ☐ знакомство с основными феноменами, закономерностями и механизмами процесса общения;
- ☐ овладение психологическими методами и технологиями эффективной коммуникации;
- ☐ приобретение опыта учета индивидуально-психологических особенностей людей в процессе общения;
- ☐ приобретение опыта конструктивного анализа профессиональных и учебных проблемных ситуаций, организации профессионального общения и взаимодействия, принятия индивидуальных и совместных решений, рефлексии и развития деятельности.

Воспитательной задачей является формирование гражданской позиции, активного и ответственного члена российского общества, осознающего свои конституционные права и обязанности, уважающего закон и правопорядок, обладающего чувством собственного достоинства, осознанно принимающего общечеловеческие гуманистические и демократические ценности.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина «Психология общения» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений блока 1 «Дисциплины (модули)» основной профессиональной образовательной программы.

Дисциплина «Психология общения» изучается в 5 семестре очной формы обучения, в 5 семестре очно-заочной формы обучения.

3. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Код и наименование компетенции	Наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций
ПК-1. Способен оказывать психологическую помощь социальным группам и отдельным лицам (клиентам), попавшим в трудную жизненную ситуацию	ПК-1.2 Обосновывает и аргументирует применение конкретных психологических технологий для преодоления клиентами трудностей социализации;	Знать: базовые понятия психологии общения; Уметь: анализировать ситуации общения; Владеть: навыками компетентного общения, навыками анализа конкретных коммуникативных ситуаций;
ПК-2. Способен организовывать психологическое сопровождение и психологическую помощь социально уязвимым слоям населения (клиентам)	ПК-2.1 Планирует психологическое сопровождение клиентов, нуждающихся в психологической помощи;	Знать: вербальные и невербальные средства общения, особенности изложения психологических знаний; Уметь: взаимодействовать с разными лицами и группами по вопросам психологической помощи клиентам; Владеть: планированием,

		организацией и проведением бесед, дискуссий, и других форм взаимодействия в профессиональной деятельности;
--	--	--

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Знать:

- методологические проблемы общения, его место в системе общественных и межличностных отношений;
- основные виды коммуникаций, их характеристику и отличительные особенности;
- методы и приемы диагностики и коррекции коммуникативных качеств человека.

Уметь:

- выявлять особенности коммуникативных навыков и умений у конкретных людей;
- эффективно применять различные способы воздействия на людей в процессе профессионального общения;
- применять психологические методы диагностики и коррекции для формирования коммуникативной компетентности.

Владеть:

- особенностями общения в решении различных задач, возникающих в процессе повседневной практики;
- способами воздействия на людей в процессе профессионального общения; методами диагностики общения.

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ С УКАЗАНИЕМ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ, ВЫДЕЛЕННЫХ НА КОНТАКТНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ПРЕПОДАВАТЕЛЕМ (ПО ВИДАМ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ) И НА САМОСТОЯТЕЛЬНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	5 семестр
1. Контактная работа обучающихся с преподавателем:	70.3	70.3
Аудиторные занятия всего, в том числе:	64	64
Лекции	32	32
Лабораторные	-	-
Практические занятия	32	32
Контактные часы на аттестацию (экзамен)	0,3	0,3
Консультация	4	4
Контроль самостоятельной работы	2	2
2. Самостоятельная работа	37.7	37.7
Контроль	36	36
ИТОГО:	144	144
Общая трудоемкость	4	4

Очно-заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	5 семестр
1. Контактная работа обучающихся с		

преподавателем:	68.3	68.3
Аудиторные занятия всего, в том числе:	62	62
Лекции	26	26
Лабораторные	-	-
Практические занятия	36	36
Контактные часы на аттестацию (экзамен)	0,3	0,3
Консультация	4	4
Контроль самостоятельной работы	2	2
2. Самостоятельная работа	39.7	39.7
Контроль	36	36
ИТОГО:	144	144
Общая трудоемкость	4	4

5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование раздела (темы) дисциплины	Содержание раздела (темы разделов)	Индекс компетенции
Тема 1. Общение как предмет научного знания Стороны общения	Предмет психологии общения. Место и роль общения в системе общественных и межличностных отношений. Уровни анализа общения: социальный и психологический. Основные функции общения: коммуникативно-информационная, коммуникативно-регуляторная, коммуникативно-аффективная – и их характеристика. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения). Общение и коммуникация. Речь как основной канал вербальной коммуникации. Понятие невербальной коммуникации. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения). Понятие о взаимодействии. Виды взаимодействия. Личное влияние, власть и лидерство. Общение как восприятие и понимание людьми друг друга (перцептивная сторона общения). Социальная перцепция. Механизмы межличностного познания. Основные эффекты в восприятии других людей. Осуществление стандартных базовых процедур оказания индивиду, группе, организации психологической помощи с использованием традиционных методов и технологий. Просветительская деятельность среди населения с целью повышения уровня психологической культуры общества. Психологическое консультирование в области управленческой, социальной, профессиональной, образовательной деятельности. Индивидуальное консультирование в области межличностных отношений, профориентации, планирования карьеры, профессионального и личностного роста.	ПК-1 ПК-2
Тема 2. Невербальная коммуникация	Понятие невербальной коммуникации. Место и функции невербальной коммуникации в межличностном	ПК-1 ПК-2

	общении. Основные направления изучения невербальной коммуникации: кинесика, пара- и экстралингвистика, проксемика, такесика и др. Возможности контакта глаз для установления доверительного общения. Мимика, жесты и их характеристика. Пара- и экстралингвистика как система вокализации общения, включение в речь пауз и других вкраплений. Основные рекомендации проксемики о нормах пространственного расположения людей в процессе общения. Развитие и формирование способности к психологической интерпретации и пониманию невербального поведения.	
Тема 3.Изменение общения и субъекта общения в онтогенезе	Стадии общения в онтогенезе, выделенные М.И. Лисиной. Роль общения в разные возрастные периоды. Специфика общения в разных возрастах.	ПК-1 ПК-2
Тема 4.Трудности и дефекты общения	Стадии общения в онтогенезе, выделенные М.И. Лисиной. Роль общения в разные возрастные периоды. Специфика общения в разных возрастах.	ПК-1 ПК-2
Тема 5.Одиночество как затрудненное общение	Понятие одиночества. Причины и последствия одиночества. Типы одиночества. Возможные способы преодоления одиночества.	ПК-1 ПК-2
Тема 6.Психология межличностного конфликта	Понятие межличностного конфликта в психологической науке. Основные признаки конфликтного общения. Классификация конфликтов и их характеристика. Причины возникновения конфликтов: объективные, организационно-управленческие, социально-психологические и личностные. Структура конфликта: участники конфликта, условия протекания конфликта, образы конфликтной ситуации, возможные действия участников конфликта, результаты конфликтных действий. Динамика конфликта: латентный, открытый и послеконфликтный периоды. Основные стратегии поведения в конфликте и пути его разрешения.	ПК-1 ПК-2
Тема 7.Принципы эффективного общения	Понятие, критерии, уровни и виды эффективного общения. Роль эмпатии в общении. Представление об эмпатическом и критическом слушании. Обратная связь как инструмент эффективного общения. Общительность, контактность, коммуникативная совместимость.	ПК-1 ПК-2
Тема 8. Технологии эффективного общения	Правила, повышающие эффективность общения. Правила организации обратной связи. Способы речевого выражения отношений в коммуникации. Техники эмпатического слушания.	ПК-1 ПК-2
Тема 9.Основные способы воздействия в процессе общения	Понятие личностного влияния. Убеждение как ведущий способ воздействия на личность. Виды и приемы убеждений. Внушение (суггестия) и его характеристика. Приемы внушения и средства противодействия суггестии. Заражение как бессознательная подверженность индивидов определенным психическим состояниям. Подражание и его возможности для понимания другого человека. Подверженность человека основным способам воздействия в зависимости от личностных характеристик.	ПК-1 ПК-2

6. СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ С УКАЗАНИЕМ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ И ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ

Очная форма обучения

Наименование раздела (темы) дисциплины	Виды учебной деятельности, включая самостоятельную работу (в часах)			
	Л	ЛР	ПЗ	СРС
Тема 1.Общение как предмет научного знания Стороны общения	2		2	4
Тема 2.Невербальная коммуникация	2	-	2	4
Тема 3.Изменение общения и субъекта общения в онтогенезе	4	-	4	4
Тема 4.Трудности и дефекты общения	4	-	4	4
Тема 5.Одиночество как затрудненное общение	4	-	4	4
Тема 6.Психология межличностного конфликта	4		4	4
Тема 7.Принципы эффективного общения	4		4	5
Тема 8. Технологии эффективного общения	4		4	4
Тема 9.Основные способы воздействия в процессе общения	4		4	4.7
Итого (часов)	32	-	32	37.7
Форма контроля	Экзамен			

Очно-заочная форма обучения

Наименование раздела (темы) дисциплины	Виды учебной деятельности, включая самостоятельную работу (в часах)			
	Л	ЛР	ПЗ	СРС
Тема 1.Общение как предмет научного знания Стороны общения	2		4	4
Тема 2.Невербальная коммуникация	2	-	4	4
Тема 3.Изменение общения и субъекта общения в онтогенезе	2	-	4	4
Тема 4.Трудности и дефекты общения	2	-	4	4
Тема 5.Одиночество как затрудненное общение	2	-	4	4
Тема 6.Психология межличностного конфликта	4		4	5
Тема 7.Принципы эффективного общения	4		4	5
Тема 8. Технологии эффективного общения	4		4	5
Тема 9.Основные способы воздействия в процессе общения	4		4	4.7
Итого (часов)	26	-	36	39.7
Форма контроля	Экзамен			

7. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Самостоятельная работа обучающихся направлена на углубленное изучение разделов и тем рабочей программы и предполагает изучение литературных источников, выполнение домашних заданий и проведение исследований разного характера. Работа основывается на анализе литературных источников и материалов, публикуемых в интернете, а также реальных речевых и языковых фактов, личных наблюдений. Также самостоятельная работа включает подготовку и анализ материалов по темам пропущенных занятий.

Самостоятельная работа по дисциплине включает следующие виды деятельности:

- работа с лекционным материалом, предусматривающая проработку конспекта лекций и учебной литературы;
- поиск (подбор) и обзор литературы, электронных источников информации по индивидуально заданной проблеме курса, написание доклада, исследовательской работы по заданной проблеме;
- выполнение задания по пропущенной или плохо усвоенной теме;
- самостоятельный поиск информации в Интернете и других источниках;
- выполнение домашней контрольной работы (решение заданий, выполнение упражнений);
- изучение материала, вынесенного на самостоятельную проработку (отдельные темы, параграфы);
- написание рефератов;
- подготовка к тестированию;
- подготовка к практическим занятиям;
- подготовка к экзамену.

8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

8.1. Основная литература:

1. Абдурахманов, Р. А. Социальная психология личности, общения, группы и межгрупповых отношений [Электронный ресурс]: учебник / Р. А. Абдурахманов. – Электрон. текстовые данные. – Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018. – 368 с. – ISBN 978-5-4486-0173-6. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/72456.html>. – ЭБС «IPRbooks», по паролю
2. Истратова, О. Н. Психология эффективного общения и группового взаимодействия [Электронный ресурс]: учебное пособие / О. Н. Истратова, Т. В. Эксакусто. – Электрон. текстовые данные. – Ростов-на-Дону, Таганрог: Издательство Южного федерального университета, 2018. – 191 с. – ISBN 978-5-9275-2848-6. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/87753.html>. – ЭБС «IPRbooks», по паролю
3. Рягузова, Е. В. Теория и практика профессионального общения: психология общения [Электронный ресурс]: учебное пособие для студентов бакалавриата, обучающихся по направлению 37.03.01 «Психология» / Е. В. Рягузова. – Электрон. текстовые данные. – Саратов: Издательство Саратовского университета, 2019. – 80 с. – ISBN 978-5-292-04607-3. – Режим доступа: <https://www.iprbookshop.ru/99042.html>. – ЭБС «IPRbooks», по паролю

8.2. Дополнительная литература

1. Виговская, М. Е. Психология делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров / М. Е. Виговская, А. В. Лисевич. – 3-е изд. – Электрон. текстовые данные. – Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. – 139 с. – ISBN 978-5-394-04357-4. – Режим доступа: <https://www.iprbookshop.ru/102278.html>. – ЭБС «IPRbooks», по паролю
2. Воронцов, Д. В. Гендерная психология общения [Электронный ресурс] / Д. В. Воронцов. – Электрон. текстовые данные. – Ростов-на-Дону: Южный федеральный университет, 2008. – 208 с. – ISBN 978-5-9275-0449-7. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/46938.html>. – ЭБС «IPRbooks», по паролю
3. Знаков, В. В. Понимание в мышлении, общении, человеческом бытии [Электронный ресурс] / В. В. Знаков. – 2-е изд. – Электрон. текстовые данные. – Москва: Издательство «Институт психологии РАН», 2019. – 479 с. – ISBN 978-5-9270-0092-0. – Режим доступа: <https://www.iprbookshop.ru/88362.html>. – ЭБС «IPRbooks», по паролю
4. Макаров, Б. В. Психология делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие / Б. В. Макаров, А. В. Непогода. – 2-е изд. – Электрон. текстовые данные. –

Саратов: Вузовское образование, 2019. – 209 с. – ISBN 978-5-4487-0339-3. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/79820.html>. – ЭБС «IPRbooks», по паролю

5. Молодцова, Н. Г. Психология педагогического общения: сборник кейсов и упражнений [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие / Н. Г. Молодцова. – Электрон. текстовые данные. – Москва: Московский педагогический государственный университет, 2021. – 112 с. – ISBN 978-5-4263-1016-2. – Режим доступа: <https://www.iprbookshop.ru/122455.html>. – ЭБС «IPRbooks», по паролю

6. Морозов, В. П. Невербальная коммуникация: экспериментально-психологические исследования [Электронный ресурс] / В. П. Морозов; под редакцией А. Л. Журавлева. – 2-е изд. – Электрон. текстовые данные. – Москва: Издательство «Институт психологии РАН», 2019. – 528 с. – ISBN 978-5-9270-0187-3. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/88357.html>. – ЭБС «IPRbooks», по паролю

7. Петрова, Ю. А. Психология делового общения и культура речи [Электронный ресурс]: учебное пособие / Ю. А. Петрова. – 2-е изд. – Электрон. текстовые данные. – Саратов: Вузовское образование, 2019. – 183 с. – ISBN 978-5-4487-0340-9. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/79821.html>. – ЭБС «IPRbooks», по паролю

8. Психология общения [Электронный ресурс]: энциклопедический словарь / М. М. Абдуллаева, В. В. Абраменкова, С. М. Аврамченко [и др.]; под редакцией А. А. Бодалева. – 2-е изд. – Электрон. текстовые данные. – Москва: Когито-Центр, 2019. – 600 с. – ISBN 978-5-89353-335-4. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/88339.html>. – ЭБС «IPRbooks», по паролю

9. Резников, Е. Н. Психология этнического общения [Электронный ресурс] / Е. Н. Резников. – 2-е изд. – Электрон. текстовые данные. – Москва: Издательство «Институт психологии РАН», 2019. – 159 с. – ISBN 978-5-9270-0117-0. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/88380.html>. – ЭБС «IPRbooks», по паролю

10. Ушакова, Т. Н. Рождение слова: проблемы психологии речи и психолингвистики [Электронный ресурс] / Т. Н. Ушакова; под редакцией А. Л. Журавлева. – 2-е изд. – Электрон. текстовые данные. – Москва: Издательство «Институт психологии РАН», 2019. – 524 с. – ISBN 978-5-9270-0206-1. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/88383.html>. – ЭБС «IPRbooks», по паролю

11. Эксакусто, Т. В. Основы психологии делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие / Т. В. Эксакусто. – Электрон. текстовые данные. – Таганрог: Южный федеральный университет, 2015. – 162 с. – ISBN 978-5-9275-1712-1. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/78690.html>. – ЭБС «IPRbooks», по паролю

8.3 Лицензионное программное обеспечение

- 1.Windows 10 pro (договор № 7 от 02.03.2020 г)
- 2.Liber Office (free), Open Office.org (free).
- 3.Professional Edition,7Zip (free).
4. Google Chrome (free,).
5. Mozilla Firefox (free),
- 6.VLC player (видео плеер).
- 7.AIMP (аудио плеер) GIMP (Графический редактор).
8. K-Lite (кодеки для воспроизведения видео) Irfanview (просмотр фото) Adobe Flash Player.
- 9.Adobe Reader (просмотр PDF).
- 10.Система «Эдиторум» ЭБС-ВКР (договор № 0121/20180625 от 25.06.2018 г.) .
11. Программный продукт АСУ УЗ 'Universys Web Server 5' Лицензионный договор на использование программы для ЭВМ №13-П23-306 от 15.09.2023г.
12. КонсультантПлюс (договор от 01. 01.2016 г.
13. ЭПС «Система Гарант» договор № 12376/НК/2019 от 09.12.2019 г. Программа для ЭБС
14. IRRbooks. Лицензионный договор №11 506/24С от 08.04.2024г

8.4 Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. Российское образование. Федеральный образовательный портал – Режим доступа: www.edu.ru
2. Министерство образования и науки Российской Федерации [Электронный ресурс] – Режим доступа: <https://minobrnauki.gov.ru/>
3. Научная педагогическая библиотека им. К.Д. Ушинского [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.gnpbu.ru>
4. Российская государственная библиотека [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.rsl.ru>
5. Президентская библиотека – <http://www.prilib.ru>.
6. «Психологическая литература в Интернете» [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://www.psy.msu.ru/links/liter.html>, который размещен на сайте факультета психологии МГУ им. М. В. Ломоносова.
7. Электронно-библиотечная система IPRbooks: <http://www.iprbookshop.ru>

Информационные справочные системы:

1. Справочно-правовая система «Консультант Плюс» - Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>
2. Информационно-правовой сервер «Гарант» <http://www.garant.ru/>

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Учебная аудитория для проведения: занятий лекционного типа, практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации 352905, Краснодарский край, г. Армавир, улица Тургенева, д. 147, 1 этаж, помещение №10 (аудитория 1.4) общей площадью 36,5 кв.м.	Учебная мебель: - комплекты учебной мебели: стол на два посадочных места (15 шт.), стул ученический (30 шт.) - стол преподавателя (1 шт.) - кресло преподавателя (1 шт.) - доска классная (1 шт.) Технические средства обучения: набор демонстрационного оборудования: - мультимедиа проектор - компьютер (ноутбук) с подключением к сети «Интернет» и доступом к ЭИОС вуза, учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации
Помещение для самостоятельной работы, оснащенное компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа к ЭИОС вуза. 352905, Краснодарский край, г. Армавир, улица Тургенева, д. 147, 2 этаж, помещение №7 общей площадью 12,4 кв.м.	- комплекты учебной мебели; - компьютерная техника с подключением к сети «Интернет» и доступом к ЭИОС вуза;
Помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования 352905, Краснодарский край, г. Армавир, улица Урицкого, д. 117, помещение №7б общей площадью 3,5 кв.м.	Стеллажи, инвентарь, учебное оборудование

10.ОСОБЕННОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ ЗАДАНИЙ ОБУЧАЮЩИМИСЯ-ИНВАЛИДАМИ И ЛИЦАМИ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ (ПРИ НАЛИЧИИ)

Особые условия обучения и направления работы с инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья (далее обучающихся с ограниченными возможностями здоровья) определены на основании:

- Закона РФ от 29.12.2012г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Закона РФ от 24.11.1995г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- Приказа Минобрнауки России от 06.04.2021 № 245 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры»;
- методических рекомендаций по организации образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в образовательных организациях высшего образования, в том числе оснащенности образовательного процесса (утв. Минобрнауки России 08.04.2014 № АК-44/05вн).

Под специальными условиями для получения образования обучающихся с ограниченными возможностями здоровья понимаются условия обучения, воспитания и развития таких обучающихся, включающие в себя использование адаптированных образовательных программ и методов обучения и воспитания, специальных учебников, учебных пособий и дидактических материалов, специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования, предоставление услуг ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь, проведение групповых и индивидуальных коррекционных занятий, обеспечение доступа в здания вуза и другие условия, без которых невозможно или затруднено освоение образовательных программ обучающимися с ограниченными возможностями здоровья.

В целях доступности изучения дисциплины инвалидами и обучающимися с ограниченными возможностями здоровья организацией обеспечивается:

1. Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению:
 - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для слабовидящих;
 - размещение в доступных для обучающихся, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме (с учетом их особых потребностей) справочной информации (информация должна быть выполнена крупным рельефно-контрастным шрифтом (на белом или желтом фоне) и продублирована шрифтом Брайля);
 - присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь;
 - обеспечение выпуска альтернативных форматов печатных материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);
 - обеспечение доступа обучающегося, являющегося слепым и использующего собаку-поводыря, к зданию организации;
2. Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху:
 - дублирование звуковой справочной информации визуальной (установка мониторов с возможностью трансляции субтитров (мониторы, их размеры и количество необходимо определять с учетом размеров помещения);
 - обеспечение надлежащими звуковыми средствами воспроизведения информации;
- 3.Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата. Материально-технические условия обеспечивают возможность беспрепятственного доступа обучающихся в помещения

организации, а также пребывания в указанных помещениях (наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов, лифтов, локальное понижение стоек-барьеров: наличие специальных кресел и других приспособлений).

Обучение лиц организовано как инклюзивно, так и в отдельных группах.

11.ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

11.1 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Этапы формирования компетенций в процессе освоения ОПОП прямо связаны с местом дисциплин в образовательной программе. Каждый этап формирования компетенции характеризуется определенными знаниями, умениями и навыками и (или) опытом профессиональной деятельности, которые оцениваются в процессе текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по дисциплине (практике) и в процессе государственной итоговой аттестации.

Оценочные материалы включают в себя контрольные задания и (или) вопросы, которые могут быть предложены обучающемуся в рамках текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине. Указанные планируемые задания и (или) вопросы позволяют оценить достижение обучающимися планируемых результатов обучения по дисциплине, установленных в соответствующей рабочей программе дисциплины, а также сформированность компетенций, установленных в соответствующей общей характеристике основной профессиональной образовательной программы

На этапе текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине показателями оценивания уровня сформированности компетенций являются результаты устных и письменных опросов, выполнение практических заданий, решения тестовых заданий.

Итоговая оценка сформированности компетенций определяется в период государственной итоговой аттестации.

Описание показателей и критериев оценивания компетенций

Показатели оценивания	Критерии оценивания компетенций	Шкала оценивания
Понимание смысла компетенции	Имеет базовые общие знания в рамках диапазона выделенных задач	Минимальный уровень
	Понимает факты, принципы, процессы, общие понятия в пределах области исследования. В большинстве случаев способен выявить достоверные источники информации, обработать, анализировать информацию.	Базовый уровень
	Имеет фактические и теоретические знания в пределах области исследования с пониманием границ применимости	Высокий уровень

Освоение компетенции в рамках изучения дисциплины	Наличие основных умений, требуемых для выполнения простых задач. Способен применять только типичные, наиболее часто встречающиеся приемы по конкретной сформулированной (выделенной) задаче	Минимальный уровень
	Имеет диапазон практических умений, требуемых для решения определенных проблем в области исследования. В большинстве случаев способен выявить достоверные источники информации, обработать, анализировать информацию.	Базовый уровень
	Имеет широкий диапазон практических умений, требуемых для развития творческих решений, абстрагирования проблем. Способен выявлять проблемы и умеет находить способы решения, применяя современные методы и технологии.	Высокий уровень
Способность применять на практике знания, полученные в ходе изучения дисциплины	Способен работать при прямом наблюдении. Способен применять теоретические знания к решению конкретных задач.	Минимальный уровень
	Может взять на себя ответственность за завершение задач в исследовании, приспосабливает свое поведение к обстоятельствам в решении проблем. Затрудняется в решении сложных, неординарных проблем, не выделяет типичных ошибок и возможных сложностей при решении той или иной проблемы	Базовый уровень
	Способен контролировать работу, проводить оценку, совершенствовать действия работы. Умеет выбрать эффективный прием решения задач по возникающим проблемам.	Высокий уровень

12. 2 Оценочные материалы для проведения текущего контроля

ПК-1. Способен оказывать психологическую помощь социальным группам и отдельным лицам (клиентам), попавшим в трудную жизненную ситуацию (контролируемый индикатор достижения ПК-1.2 Обосновывает и аргументирует применение конкретных психологических технологий для преодоления клиентами трудностей социализации).

ПК-2. Способен организовывать психологическое сопровождение и психологическую помощь социально уязвимым слоям населения (клиентам) (контролируемый индикатор достижения ПК-2.1 Планирует психологическое сопровождение клиентов, нуждающихся в психологической помощи).

Типовые задания, для оценки сформированности знаний

Результаты обучения
Знает базовые понятия психологии общения;
Знает вербальные и невербальные средства общения, особенности изложения психологических знаний;

Типовые задания для устного опроса

1. Какова роль общения в развитии человека и общества?
2. Структура общения.
3. Основные характеристики общения: содержание, функции, манера, стиль.
4. Виды общения. Формы общения.
5. Коммуникативный порог.
6. Понятие невербальной коммуникации.
7. Основные направления изучения невербальной коммуникации: кинесика, пара- и экстралингвистика, проксемика, такесика и др.
8. Основные рекомендации проксемики о нормах пространственного

расположения людей в процессе общения.

9. Развитие и формирование способности к психологической интерпретации и пониманию невербального поведения.

10. Основные понятия и теории психологии индивидуальных различий.

11. Стадии общения в онтогенезе, выделенные М.И. Лисиной.

12. Роль общения в разные возрастные периоды.

13. Специфика общения в разных возрастах.

14. Причины нарушений в общении.

15. Дефекты общения и их характеристика.

16. Нарушения общения и акцентуации личности.

17. Основные направления современных исследований в области дифференциальной психологии.

18. Деструктивное общение и формы его проявления: корыстная и агрессивно-конфликтная.

19. Понятие одиночества.

20. Причины и последствия одиночества.

21. Типы одиночества. Возможные способы преодоления одиночества.

22. Барьеры, возникающие в общении. Основные причины возникновения конфликтов.

23. Типологии конфликтов. Конструктивные и деструктивные конфликты.

24. Стадии протекания и структура конфликта.

25. Выбор стратегии поведения в конфликтной ситуации (сетка Томаса - Килмена).

26. Средства разрешения конфликта. Средства управления конфликтной ситуацией.

27. Модель поведения человека в конфликтной ситуации с точки зрения его соответствия психологическим стандартам (Зигерт В., Ланг Л.).

28. Конфликтная личность: черты характера, особенности поведения. Составление карты конфликта (Х. Корнелиус, Ш. Фэйр).

29. Понятие, критерии, уровни и виды эффективного общения.

30. Роль эмпатии в общении.

31. Представление об эмпатическом и критическом слушании.

32. Обратная связь как инструмент эффективного общения.

33. Общительность, контактность, коммуникативная совместимость.

34. Правила, повышающие эффективность общения.

35. Правила организации обратной связи.

36. Способы речевого выражения отношений в коммуникации.

37. Техники эмпатического слушания.

38. Понятие личностного влияния.

39. Психологический анализ и оценка результативности деятельности клиентов в соответствии со стандартами и регламентами в социальной сфере.

40. Убеждение как ведущий способ воздействия на личность. Виды и приемы убеждений. Внушение (суггестия) и его характеристика.

41. Основные теории оказания психологической помощи персоналу организаций.

42. Приемы внушения и средства противодействия суггестии. Заражение как бессознательная подверженность индивидов определенным психическим состояниям.

43. Подражание и его возможности для понимания другого человека.

44. Подверженность человека основным способам воздействия в зависимости от личностных характеристик.

Критерии и шкала оценивания устного опроса

Оценка за ответ	Критерии
Отлично	выставляется обучающемуся, если: - теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов;

	- исчерпывающее, последовательно, четко и логически излагает теоретический материал; - свободно справляется с решением задач, - использует в ответе дополнительный материал; - все задания, предусмотренные учебной программой выполнены; - анализирует полученные результаты; - проявляет самостоятельность при трактовке и обосновании выводов
Хорошо	выставляется обучающемуся, если: - теоретическое содержание курса освоено полностью; - необходимые практические компетенции в основном сформированы; - все предусмотренные программой обучения практические задания выполнены, но в них имеются ошибки и неточности; - при ответе на поставленные вопросы обучающийся не отвечает аргументировано и полно. - знает твердо лекционный материал, грамотно и по существу отвечает на основные понятия.
Удовлетворительно	выставляет обучающемуся, если: - теоретическое содержание курса освоено частично, но проблемы не носят существенного характера; - большинство предусмотренных учебной программой заданий выполнено, но допускаются неточности в определении формулировки; - наблюдается нарушение логической последовательности.
Неудовлетворительно	выставляет обучающемуся, если: - не знает значительной части программного материала; - допускает существенные ошибки; - так же не сформированы практические компетенции; - отказ от ответа или отсутствие ответа.

Тестовые задания

Вопрос 1. Общение это-

1. Взаимодействие людей, не имеющих общие или взаимозаменяющие интересы, либо потребности.
2. Взаимодействие людей, имеющих общие или взаимозаменяющие интересы, либо потребности.
3. Отношение к поступающей информации.

Вопрос 2. Стили общения бывают:

1. Ритуальный.
2. Манипулятивный.
3. Иронический.

Вопрос 3. Из скольких действий организуется структура акта общения:

1. 12.
2. 13.
3. 15.
4. 14.

Вопрос 4. Содержание общения:

1. Передача от человека к человеку информации.
2. Восприятие партнерами по общению друг друга.
3. Ориентация в коммуникативной ситуации.
4. Взаимооценка партнерами по общению друг друга.
5. Взаимодействие партнеров друг с другом.

Вопрос 5. Функции общения:

1. Инструментальная.
2. Интегративная.
3. Деловая.
4. Трансляционная.
5. Экспрессивная.

Вопрос 6. Виды общения:

1. Формальное.
2. Деловое.
3. Спор.
4. Духовное.
5. Светское.

Вопрос 7. Структура делового общения состоит из:

1. Коммуникативной стороны.
2. Интерактивной стороны.
3. Перцептивной стороны.
4. Субъективной стороны.

Вопрос 8. Стил ь общения это:

1. Индивидуально-психологические особенности взаимодействия между людьми.
2. Индивидуально-типологические особенности между людьми.
3. Индивидуально-субъективные особенности между людьми.

Вопрос 9. Механизм общения включает в себя:

1. Заражение.
2. Внушение.
3. Убеждение.
4. Принуждение.
5. Копирование.

Вопрос 10. Барьеры восприятия в общении бывают:

1. Эстетический барьер.
2. Барьер «возраста».
3. Состояние здоровья.
4. Некомпетентность.
5. Барьер «боязни контактов».

Вопрос 11. Невербальные средства общения являются:

1. Интерактивной стороной общения.
2. Перцептивной стороной общения.
3. Коммуникативной стороной общения.

Вопрос 12. Невербальное поведение-это:

1. Открытые социально-психологические и индивидуально психологические характеристики личности.
2. Скрытые для непосредственного наблюдателя социально- психологические и индивидуально психологические характеристики личности.

Вопрос 13. Невербальные средства общения:

1. Кинесика.
2. Дистанция.
3. Такесика.
4. Проксемика.
5. Рукопожатие.

Вопрос 14. Трактовка «взгляда в сторону означает:

1. Страх и желание уйти.
2. Не понял, повтори.
3. Пренебрежение.
4. Хочу подчинить себе.

Вопрос 15. Жесты и позы защиты:

1. Пощипывание переносицы.
2. Потирание лба.
3. Руки, скрещенные на груди.
4. Сжимание пальцев в кулак.

Вопрос 16. Просодика-это:

1. Динамические прикосновения в форме рукопожатия, похлопывания, поцелуя.
2. Название таких ритмико-интонационных сторон речи, как высота, громкость голосового тона, тембр голоса, сила удара.
3. Зрительно воспринимаемые движения другого человека, выполняемые выразительно-регулятивную функцию.

Вопрос 17. Трактовка доминирующего рукопожатия:

1. Рука снизу, ладонь развернута вверх.
2. Рука партнеров в одинаковом положении.
3. Рука сверху, ладонь развернута вниз.

Вопрос 18. Один из первых ученых, который изучал пространственную структуру общения:

1. Р. Экслейн.
2. Л. Винтер.
3. Э. Холл.
4. А. Шефлен.

Вопрос 19. Социальная дистанция общения варьируется на расстоянии от:

1. 45-120 см..
2. 400-750 см..
3. От 120 до 400 см

Вопрос 20. Невербальное поведение личности:

1. Создает образ партнера по общению.
2. Выражает взаимоотношения партнеров по общению.
3. Является индикатором актуальных психических состояний личности.
3. Выступает в роли уточнения, изменения понимания вербального общения, усиливает эмоциональную насыщенность сказанного.
4. Выступает в качестве показателя статусных отношений.

Вопрос 21. Вербальные средства общения являются:

1. Коммуникативной стороной общения.
2. Интерактивной стороной общения.
3. Перцептивной стороной общения.

Вопрос 22. К вербальным средствам общения относят:

1. Мимика.
2. Слова.
3. Жесты.

Вопрос 23. Величина потери информации определяется:

1. Общим несовершенством человеческой речи.
2. Невозможностью полно и точно воплотить мысли в словесные формы.
3. Наличием или отсутствием доверия к собеседнику.
4. Эмоциями.
5. Совпадением или несовпадением словарного запаса и др.

Вопрос 24. Итоговое восприятие информации:

1. 80%
2. 70%
3. 30-40%
4. 10-20%.

Вопрос 25. Ораторское искусство предполагает:

1. Умение точно формулировать свои мысли.

2. Излагать их доступным для собеседника языком.
3. Ориентироваться в обществе на реакцию собеседника.

Вопрос 26. Речь в деловом общении направлена на:

1. То, чтобы убедить собеседника в своей точке зрения и склонить к сотрудничеству.
2. То, чтобы дать понять собеседнику, что его точка зрения не актуальна в данном случае.

Вопрос 27. Убедительность определяется:

1. Психологическими факторами.
2. Самой атмосферой беседы, которая может быть благоприятной или неблагоприятной, доброжелательной или недоброжелательной.
3. Культура слов.

Вопрос 28. Из чего складывается речевая структура:

1. Словарный запас.
2. Точная передача мысли посредством слова.
3. Просторечием.
4. Чистота речи.
5. Правильное произношение слов.

Вопрос 29. Виды слушания:

1. Нереплексивное пассивное.
2. Реплексивное активное.
3. Продуктивное.

Вопрос 30. Составные части языка:

1. Литературный язык.
2. Просторечие.
3. Профессиональная лексика.
4. Нормативная лексика.

Вопрос 31. Основные этапы деловой беседы:

1. Планирование беседы.
2. Информирование партнеров.
3. Аргументирование выдвигаемых положений.
4. Принятие решений.
5. Завершение беседы.

Вопрос 32. Задачи, решаемые на начальном этапе беседы:

1. Установление контакта с собеседником.
2. Создание благоприятной атмосферы для беседы.
3. Привлечение внимания к цели и темы разговора.
4. Пробуждение интереса собеседника.
5. Принятие решения.

Вопрос 33. Принципы поведения деловой беседы:

1. Рациональность.
2. Метод прямого подхода.
3. Понимание.
4. Внимание.
5. Комплексность.

Вопрос 34. К коммуникативным навыкам в деловой беседе относят:

1. Активное слушание.
2. Пассивное слушание.
3. Формулирование.
4. Постановка вопроса.

Вопрос 35. Основой внутреннего диалога является:

1. Ответ.
2. Дискуссия.
3. Вопрос.
4. Размышление.

Вопрос 36. Вопросы внешнего диалога бывают:

1. Информационными.
2. Зеркальными.
3. Эстафетными.
4. Риторическими.
5. Правильными.

Вопрос 37. Какие контакты необходимо установить оратору со слушателями во время публичных выступлений:

1. Личностный.
2. Эмоциональный.
3. Аргументированный.
4. Познавательный.
5. Аудиторный.

Вопрос 38. Что такое аргументация:

1. Способ убеждения кого-либо посредством значимых логических доводов.
2. Способ восприятия значимых логических доводов.
3. Возможность довести до собеседника значимые логические доводы.
4. Способность донести до собеседника значимые логические доводы.
5. Способ общения.

Вопрос 39. Какие можно выделить правильные способы, чтобы начать беседу:

1. Метод снятия напряжения.
2. Метод зацепки.
3. Метод риторических вопросов.
4. Метод открытых вопросов.
5. Метод прямого подхода.

Вопрос 40. Выберите правильное поведение в конфликтной ситуации:

1. Приспособление.
2. Компромисс.
3. Сотрудничество.
4. Игнорирование.
5. Уход.

Вопрос 41. Как можно повлиять на партнера во время переговоров:

1. Не садиться друг против друга, а использовать угловое расположение.
2. Не использовать угловое расположение, а садиться друг напротив друга.
3. Копировать жесты собеседника и принимать позу подражания.
4. Использовать способ привлечения внимания собеседника.
5. Использовать противоположные жесты и позу.

Вопрос 42. Основные принципы грамотного телефонного общения:

1. Положительные эмоции.
2. Хорошее настроение собеседника.
3. Жаргон.
4. Четкость и правильность произношения слов.
5. Нецензурное общение.

Вопрос 43. Наиболее распространенные ошибки в телефонном общении:

1. Цель не конкретизируется.
2. Неправильно выбрано время для разговора.
3. Излишняя эмоциональная насыщенность.
4. Длительные телефонные переговоры.
5. Использование жестов.

Вопрос 44. Наиболее распространенная форма общения в деловой переписке:

1. Товарищ.
2. Уважаемый.
3. Гражданин.

Вопрос 45. Какими могут быть методы учителя направленные на организацию порядка и дисциплины в классе?

1. Убеждение.
2. Требование.
3. Воззвание.
4. Запрос.
5. Внушение.

Вопрос 46. Из каких сторон состоит структура общения?

1. Коммуникативная
2. Интерактивная
3. Перцептивная
4. Пассивная.
5. Активная.

Вопрос 47. Что является главным средством человеческого общения?

1. Знаки.
2. Язык
3. Жесты.
4. Мимика.
5. Движение.

Вопрос 48. Виды общения?

1. Вербальное
2. Рациональное.
3. Достоверное.
4. Невербальное
5. Косвенное.

Вопрос 49. Что является основными механизмами в познании человека?

1. Идентификация
2. Эмпатия
3. Рефлексия
4. Инверсия.
5. Метонимия.

Вопрос 50. Способы воздействия партнеров друг на друга?

1. Заражение
2. Внушение
3. Убеждение
4. Эмпатия.
5. Подражание.

Критерии оценивания образовательных достижений для тестовых заданий

Оценка	Коэффициент К (%)	Критерии оценки
Отлично	Свыше 80% правильных ответов	глубокое познание в освоенном материале
Хорошо	Свыше 70% правильных ответов	материал освоен полностью, без существенных ошибок
Удовлетворительно	Свыше 50% правильных ответов	материал освоен не полностью, имеются значительные пробелы в знаниях
Неудовлетворительно	Менее 50% правильных ответов	материал не освоен, знания обучающегося ниже базового уровня

Тематика реферата

1. Разработка проблемы общения в отечественной психологии. Три периода разработки проблемы.
2. Линейная, интерактивная и транзакционная модели общения.
3. Определение и понимание общения в поведенческом направлении.
4. Определение и понимание общения в психодинамическом направлении.
5. Определение и понимание общения в гуманистическом направлении.
6. Структура общения.
7. Уровни и функции общения.
8. Потребности и мотивы личности в общении.
9. Вербальная коммуникация. Структура речевой коммуникации, ее организация и развитие.
10. Принципы и нормы вербальной коммуникации в межличностном общении.
11. Невербальная коммуникация, ее место в общении и функции.
12. Каналы невербальной коммуникации: акустический, оптический, тактильно-кинестетический и ольфакторный.
13. Понимание и интерпретация невербального поведения.
14. Особенности групповой коммуникации (СМИ, публичные выступления).
15. Структура взаимодействия. Уровни, сценарии и механизмы взаимодействия.
16. Взаимодействие на социально-ролевом уровне.
17. Взаимодействие на деловом уровне: формы делового общения, игры и их значение для общения.
18. Взаимодействие на интимно-личностном уровне.
19. Стратегии и тактики влияния и манипулирования.
20. Защита от манипуляций.
21. Механизмы и феномены восприятия человека человеком.
22. Эффекты восприятия.
23. Стереотипы и установки.
24. Направленное формирование первого впечатления: самопрезентация и имидж.
25. Каузальная атрибуция.
26. Роль национальных и этнических стереотипов в восприятии и понимании.
27. Предвззудки и предубеждения.
28. Межличностная аттракция: внешние и внутренние факторы аттракции.
29. Виды и функции чувств и эмоций в отношениях.
30. Способы управления эмоциями и чувствами.
31. Этапы развития эмоциональных отношений.
32. Доверительные отношения, близость, дружба.
33. Любовь как высшая форма аттракции. Модели любви.
34. Роль эмоциональных отношений в профессиональном общении.
35. Детско-родительские отношения.
36. Коммуникативные барьеры.
37. Формы и способы индивидуального подхода в процессе реализации психологического консультирования.
38. Анализ психологических теорий, объясняющих механизмы функционирования и формирования психики в процессе индивидуального и исторического развития.

Критерии оценивания выполнения реферата

Оценка	Критерии
Отлично	полностью раскрыта тема реферата; указаны точные названия и определения; правильно сформулированы понятия и категории; проанализированы и сделаны собственные выводы по выбранной теме; использовалась дополнительная литература и иные материалы и др.;

Хорошо	недостаточно полное, раскрытие темы; несущественные ошибки в определении понятий и категорий и т. п., кардинально не меняющих суть изложения; использование устаревшей литературы и других источников;
Удовлетворительно	реферат отражает общее направление изложения лекционного материала и материала современных учебников; наличие достаточного количества несущественных или одной-двух существенных ошибок в определении понятий и категорий и т. п.; использование устаревшей литературы и других источников; неспособность осветить проблематику дисциплины и др.;
Неудовлетворительно	тема реферата не раскрыта; большое количество существенных ошибок; отсутствие умений и навыков, обозначенных выше в качестве критериев выставления положительных оценок и др.

12.3. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации

Типовые задания, направленные на формирование профессиональных умений.

Результаты обучения
Умеет анализировать ситуации общения; Умеет взаимодействовать с разными лицами и группами по вопросам психологической помощи клиентам;

Типовые задания для подготовки к экзамену

Часть 1

1. Что относится к основным проблемам, изучаемым психологией общения?
2. Что является предметом изучения психологии общения?
3. Какова взаимосвязь психологии общения с другими науками?
4. Какую роль в развитии психологии общения сыграли исследования Л.С. Выготского, А.Н. Леонтьева, Б.Ф. Ломова, М.И. Лисиной, Б.Д. Парыгина? Обоснуйте свой ответ.
5. Раскройте определение понятия общение.
6. Раскройте сущность структуры общения.
7. Какие логические основания разработаны для структурирования общения как процесса.
8. Кто является участниками общения при отношениях «субъект-объект»?
9. Какие выделяют потребности общения?
10. Какие выделяют мотивы общения? Перечислите их.
11. Какое значение имеет общение в процессе развития личности? Почему?
12. Что такое невербальное общение? Приведите примеры.
13. Сравните понятия «коммуникация» и «общение». В чем их сходства и различия?
14. В чем заключается специфика человеческой коммуникации?
15. Раскройте сущность 6-компонентной модели общения Р. Якобсона
16. Какие ограничения, накладываются на контакт?
17. Что такое барьеры общения? Назовите их.
18. Какие формы межличностной защиты наблюдаются в ситуациях общения?
19. Какие условия обеспечения эффективного диалога выделяет К. Роджерс?
20. Какие виды общения выделяют в психологии?
21. Что такое прямое и косвенное общение?
22. Что такое непосредственное и опосредованное общение?
23. Что такое межличностное и массовое общение?
24. Опишите краткую сравнительную характеристику уровней общения

25. Что способствует установление контакта, восприятие и понимание эмоционального состояния партнера?
26. Какие упражнения формируют обратную личностную связь?
27. Какие упражнения демонстрируют особенности приема и передачи информации?
28. Какие упражнения формируют умение слушать партнера по общению.

Часть 2

1. Психология общения, ее предмет. Место и роль общения в системе общественных и межличностных отношений.
2. Понятие об общении, его функциях и видах.
3. Структура общения. Функции общения.
4. Коммуникативная сторона общения.
5. Методы оказания психологической помощи.
6. Речь как основной канал вербальной коммуникации.
7. Интерактивная сторона общения.
8. Перцептивная сторона общения. Психологические механизмы восприятия в межличностном и межгрупповом общении.
9. Основные эффекты в восприятии других людей.
10. Понятие невербальной коммуникации. Место и функции невербальной коммуникации в межличностном общении.
11. Основные направления изучения невербальной коммуникации: кинесика, пара- и экстралингвистика, проксемика, такесика и др.
12. Вербальная и невербальная коммуникация, их взаимодействие.
13. Изменение общения и субъекта общения в онтогенезе.
14. Субъективные и объективные трудности общения, причины их возникновения.
15. Застенчивость как специфическая трудность межличностного общения. Типы застенчивости.
16. Дефекты общения и их характеристика.
17. Нарушения общения и акцентуации личности.
18. Ригидность и тревожность как факторы дефектного общения.
19. Деструктивное общение и формы его проявления.
20. Одиночество как затрудненное общение. Причины и последствия одиночества.
21. Типы одиночества. Возможные способы преодоления одиночества.
22. Трансактный анализ общения (Э. Берн).
23. Понятие межличностного конфликта. Основные признаки конфликтного общения. Причины возникновения конфликтов.
24. Классификация конфликтов и их характеристика.
25. Структура и динамика конфликта. Конфликтная личность: черты характера, особенности поведения.
26. Основные стратегии поведения в конфликте и пути его разрешения.
27. Понятие, критерии, уровни и виды эффективного общения.
28. Роль эмпатии в общении. Техники эмпатического слушания.
29. Технологии эффективного общения.
30. Основные способы воздействия в процессе общения.
31. Понятие личностного влияния. Подверженность человека основным способам воздействия в зависимости от личностных характеристик.
32. Основные стратегии воздействия на человека.
33. Средства и механизмы манипулятивного воздействия.
34. Распознавание манипуляции и защита от нее. Основные факторы сопротивления внешнему давлению и манипулированию.
35. Технологии НЛП в общении.
36. Особенности общения при оказании психологической помощи.

37. Критерии оценки продуктивности коммуникативной деятельности психолога-консультанта по К. Роджерсу.

38. Общее представление о психологическом тренинге. Групповые нормы. Ролевые позиции в группе.

39. Требования к личностным характеристикам руководителя группы тренинга. Сценарии тренинговых занятий по повышению компетентности общения.

40. Понятие деловой беседы. Структура деловой беседы и характеристика основных ее компонентов.

41. Классификация деловых бесед.

42. Основные требования к этапам ведения деловых бесед. Психологические рекомендации по повышению эффективности деловых бесед.

43. Психологическая помощь работникам органов и организаций социальной сферы (клиентам).

44. Содержание деловой беседы при приеме на работу.

45. Стили и модели общения с массовой аудиторией.

46. Особенности опосредованного общения с массовой аудиторией.

47. Основные компоненты продуктивного способа общения.

48. Психологическое консультирование в области управленческой, социальной, профессиональной, образовательной деятельности.

49. Приемы и способы эффективного воздействия на массовую аудиторию.

50. Специфика общения в Интернет-среде. Возможности и проблемы оказания психологической помощи в Интернете.

51. Характеристика Интернет-общения. Явление Интернет-аддикции.

52. Навыками использования основных положений и принципов детерминации развития личности и группы в ситуативно-изменчивом общественном взаимодействии.

Типовые практические задания, направленные на формирование профессиональных навыков, владений

Результаты обучения
Владеет навыками компетентного общения навыками анализа конкретных коммуникативных ситуаций; Владеет планированием, организацией и проведением бесед, дискуссий, и других форм взаимодействия в профессиональной деятельности;

Типовые задания для подготовки к экзамену

1. В коллективе есть сотрудник, считающий себя «душой компании» — он постоянно шутит, рассказывает анекдоты, регулярно уходит на перекуры и зовет половину отдела с собой. Большинству работников такое поведение кажется неуместным — мало того, что шутки балагура далеко не всегда смешные, при этом он еще и отвлекает коллег от работы. Однако напрямую попросить весельчака умерить свой пыл сотрудники стесняются. Что следует предпринять его коллегам?

4. В коллективе работают менеджер и его ассистент. Первый регулярно нагружает своего помощника работой, а сам большую часть рабочего времени сидит в социальных сетях, разговаривает с коллегами и подолгу обедает. Однако итоговый результат совместной работы он преподносит как свою личную заслугу, за что регулярно получает от начальства благодарности и премии, в то время как ассистент остается в тени. Как помощнику выйти из этой ситуации?

5. Вы начальник отдела. Получили задание и едете в командировку. В аэропорту случайно встречаете свою подчиненную - молодую сотрудницу, которая уже две недели не работает. Вам сказали, что она болеет. А вы видите ее не только в полном здравии, но по виду неплохо отдохнувшей. Она кого-то с большим нетерпением встречает в

аэропорту. Во вверенном вам отделе срываются сроки выполнения работ, не хватает сотрудников...

Что вы скажете своей сотруднице? С чего начнете разговор? Чем должен завершиться этот инцидент?

6. Вслед за кратким выговором за недостатки в работе вы сказали работнику несколько приятных слов. Наблюдая за ним, вы заметили, что его лицо, поначалу несколько напряженное, быстро повеселело. К тому же он начал весело шутить и балагурить, рассказал пару свежих анекдотов и историю, которая произошла сегодня у него в доме.

В конце разговора вы поняли, что критика, с которой вы начали разговор, не только не была воспринята, но и как бы забыта. Вероятно, он услышал только приятную часть разговора.

Что уместно предпринять в сложившейся ситуации?

7. Ваш подчиненный, зрелый и талантливый специалист творческого типа, обладает статусом и личностными достижениями, пользуется большой популярностью у деловых партнеров, решает любые проблемы и великолепно взаимодействует в коллективе. Вместе с тем у вас не сложились отношения с этим работником из-за его позиции к вам. Он не воспринимает вас как руководителя, ведет себя достаточно самоуверенно, амбициозно, демонстративно.

В его работе вы нашли некоторые недочеты и решили высказать ему критические замечания, однако ваш предыдущий опыт свидетельствует о его негативной реакции на критику. Он в таких ситуациях становится раздражительным, настороженным, демонстративно сворачивает свою активность до исполнителя ждущего указаний по каждому самому элементарному вопросу.

Какую линию поведения вы выстроите по отношению к данному работнику?

8. В конце рабочей недели вы дадите критический анализ деятельности ваших подчиненных. Когда вы критикуете одну из подчиненных (на общей планерке или индивидуально). Она всегда реагирует очень эмоционально (плачет, кричит и т.п.). Вам приходится каждый раз свертывать беседу и не доводить разговор до конца. Вот и сейчас, после ваших замечаний – она расплакалась.

Как довести до нее свои соображения, чтобы она сделала конструктивные выводы?

9. Вы приняли на работу молодого способного юриста (только что окончившего Институт внешнеэкономических связей, экономики и права), который превосходно справляется с работой. Он провел уже несколько консультаций, и клиенты им очень довольны. Вместе с тем он резок и заносчив в общении с другими работниками, особенно с обслуживающим персоналом. Вы каждый день получаете такого рода сигналы, а сегодня поступило письменное заявление от вашего секретаря по поводу его грубости.

Какие действия целесообразно предпринять, чтобы изменить его стиль общения в коллективе?

10. Вы начальник отдела. Получили задание от руководителя компании и едете в командировку. В аэропорту случайно встречаете свою подчиненную – молодую сотрудницу, которая уже две недели не работает. Вам сказали, что она болеет. А вы видите ее не только в полном здравии, но отдохнувшей и даже, как вам показалось, похорошевшей. Она кого-то с большим нетерпением встречает в аэропорту. Во вверенном вам отделе полный завал, не хватает сотрудников, срываются сроки выполнения работ.

Что вы скажете своей сотруднице? С чего начнете разговор? Каким образом завершите данную ситуацию?

11. Рабочие одного из цехов предприятия неоднократно заявляли о неудовлетворительных условиях труда, высказывали опасения за свое здоровье. В цеху не уделялось должного внимания обеспечению безопасности труда. Им уже более трех месяцев не выплачивали заработную плату. Два дня назад с одним из рабочих на производстве произошел несчастный случай. Это переполнило чашу терпения рабочих. Они отказались от работы и пригласили на собрание руководство предприятия.

Как бы вы повели себя в этой ситуации в качестве руководителя предприятия, пять дней назад назначенного на должность?

12. На прием психологу приходит молодой человек 25-ти лет, с просьбой помочь ему найти выход из сложившейся негативной ситуации на работе.

Суть ситуации в следующем: мужчина работает в весьма известном в городе автомобильном центре менеджером по продажам. Он помогает людям найти автомобиль, подходящий их социальному и финансовому статусу. В последнее время, дела шли достаточно хорошо, однако, только у него. Остальные менеджеры одаривали его бесконечными косыми взглядами, портили документацию, обзванивали его клиентскую базу, таким образом, делая работу просто невыносимой.

Похвала начальства на всеобщее обозрение еще больше усугубила ситуацию. Что же делать, как разрешить данную конфликтную ситуацию? Уходить с работы молодой человек не хочет, так как у него семья, недавно родился ребенок. Попытка поговорить с начальством свелась к высказыванию: «Вы же не хотите, чтобы мы усомнились в ваших коммуникативных способностях?! Хороший менеджер сам найдет выход из данной ситуации!».

Проанализируйте ситуацию и предложите варианты ее решения.

13. К вам за помощью обратилась девушка Нина (23 года), работник туристической фирмы. В фирме работает 25 человек (женщины в возрасте от 22 до 40 лет). В туристической фирме в отделе по продаже путёвок за рубеж Нина работает недавно, однако добросовестно выполняет все свои обязанности, так как зарплату помимо оклада составляют % от продаж.

Однажды, когда Нина рассказывала супружеской паре о преимуществах тех или иных стран, её коллега Татьяна (36 лет), которая работает в данной фирме уже несколько лет, узнала в этих людях постоянных клиентов фирмы, всегда заказывающих очень дорогие путёвки. Татьяна, воспользовавшись тем, что раньше ей уже доводилось работать с этими клиентами, переманила их к себе, сказав, что Нина – новый, не достаточно компетентный работник, который не сможет им помочь. В присутствии клиентов между сотрудницами завязалась словесная перепалка, слухи о которой дошли до директора фирмы. В силу своего авторитета Татьяна смогла убедить директора в своей невиновности, списав всё на неопытность Нины, из-за чего та была оштрафована. Нина сначала хотела уволиться, но ей жалко работы, которая ей нравится и не хочется терять высокую зарплату.

Проанализируйте ситуацию. Предложите конструктивные варианты дальнейшей линии поведения Нины на фирме.

14. В организации ЧП «Свежая-Пресса» произошел неприятный инцидент: секретарь допустила ошибку при приеме рекламного текста у заказчика. Тот в свою очередь, после выхода газеты пришел в редакцию и в ультимативной форме потребовал компенсации за ущерб, при этом сильно завысив размер компенсации. В противном случае, он угрожал обращением в суд. Директор в грубой форме переложил все притязания на секретаря. Та, в свою очередь, возмутилась ненормированной продолжительностью дня и тяжелыми условиями труда (работа с компьютерной техникой старого образца сказывалась на здоровье).

Председатель профсоюзной организации обратился к вам – организационному психологу с просьбой помочь разрешить конфликтную ситуацию.

Осуществите анализ ситуации и предложите варианты погашения конфликта.

15. В поликлинике работает врач иглорефлексотерапевт, специалист высшей категории (женщина, 50 лет, стаж работы 25 лет). На проводимых аттестациях она отмечается как отличный специалист. Пациенты отзываются о ней хорошо, ее лечение приносит всегда успешные результаты. Но по характеру она сварливая, склочная, с большим самомнением о себе.

Ввиду особенностей ее сложного характера с ней не может никто работать больше полугода ни одна медицинская сестра. Начмед поликлиники вынужден менять медсестер

в кабинете иглорефлексотерапии. Это создает нервную обстановку в поликлинике. В отделении возникают частые конфликтные ситуации и инциденты.

При проверках СЭС работа кабинета имеет нарекания, т.к. бывают периоды, когда одна медицинская сестра увольняется, а на замену ей никто не хочет идти. Всё это доставляет немало хлопот руководителю.

Проанализируйте ситуацию и предложите варианты решения.

Критерии оценивания решения практической задачи

Форма проведения текущего контроля	Критерии оценивания
Решения практической задачи	«5» (отлично) – выставляется за полное, безошибочное решение практической задачи.
	«4» (хорошо) – в целом ситуационная задача решена, имеются отдельные неточности или недостаточно полные ответы, не содержащие ошибок.
	«3» (удовлетворительно) – допущены отдельные ошибки при решении практической задачи.
	«2» (неудовлетворительно) – отсутствуют ответы на большинство вопросов задачи, практическая задача не решена или решена не верно.

Шкала оценки для проведения экзамена по дисциплине

Оценка за ответ	Критерии
Отлично	– полно раскрыто содержание материала; – материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности; – продемонстрировано системное и глубокое знание программного материала; – точно используется терминология; – показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации; – продемонстрировано усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов, сформированность и устойчивость компетенций, умений и навыков; – ответ прозвучал самостоятельно, без наводящих вопросов; – продемонстрирована способность творчески применять знание теории к решению профессиональных задач; – продемонстрировано знание современной учебной и научной литературы; – допущены одна – две неточности при освещении второстепенных вопросов, которые исправляются по замечанию.
Хорошо	– вопросы излагаются систематизировано и последовательно; – продемонстрировано умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер; – продемонстрировано усвоение основной литературы. – ответ удовлетворяет в основном требованиям на оценку «5», но при этом имеет один из недостатков: в изложении допущены небольшие пробелы, не искавшие содержание ответа; допущены один – два недочета при освещении основного содержания ответа, исправленные по замечанию преподавателя; допущены ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов, которые легко исправляются по замечанию преподавателя.
Удовлетворительно	– неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала; – усвоены основные категории по рассматриваемому и дополнительным вопросам; – имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов;

	– при неполном знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность компетенций, умений и навыков, студент не может применить теорию в новой ситуации; – продемонстрировано усвоение основной литературы.
Неудовлетворительно	– не раскрыто основное содержание учебного материала; – обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала; – допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов - не сформированы компетенции, умения и навыки, - отказ от ответа или отсутствие ответа

ЛИСТ ДОПОЛНЕНИЙ И ИЗМЕНЕНИЙ
рабочей программы дисциплины

Рабочая программа дисциплины рассмотрена на заседании кафедры (протокол от _____ №____) и одобрена на заседании Ученого совета (протокол от _____ №____) для исполнения в 20__-20__ учебном году

Внесены дополнения (изменения): _____

Заведующий кафедрой

(подпись, инициалы и фамилия)

Рабочая программа дисциплины рассмотрена на заседании кафедры (протокол от _____ №____) и одобрена на заседании Ученого совета (протокол от _____ №____) для исполнения в 20__-20__ учебном году

Внесены дополнения (изменения): _____

Заведующий кафедрой

(подпись, инициалы и фамилия)

Рабочая программа дисциплины рассмотрена на заседании кафедры (протокол от _____ №____) и одобрена на заседании Ученого совета (протокол от _____ №____) для исполнения в 20__-20__ учебном году

Внесены дополнения (изменения): _____

Заведующий кафедрой

(подпись, инициалы и фамилия)

Рабочая программа дисциплины рассмотрена на заседании кафедры (протокол от _____ №____) и одобрена на заседании Ученого совета (протокол от _____ №____) для исполнения в 20__-20__ учебном году

Внесены дополнения (изменения): _____

Заведующий кафедрой

(подпись, инициалы и фамилия)