

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Луганский государственный университет имени Владимира Даля»

Институт философии
Кафедра психологии и конфликтологии

УТВЕРЖДАЮ:
Директор института философии
Скляр П.П.

« 10 » 04 2023 года

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

**«ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ И ПРЕДУПРЕЖДЕНИЕ КОНФЛИКТОВ
В КОММУНИКАЦИОННОМ ПРОЦЕССЕ»**

По направлению подготовки 37.03.01 Психология
Профиль: «Психология»

Луганск – 2023

Лист согласования РПУД

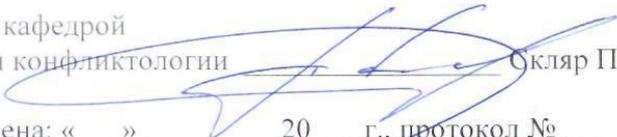
Рабочая программа учебной дисциплины «Психология общения и предупреждение конфликтов в коммуникационном процессе» по направлению подготовки 37.03.01 Психология. – ___ с.

Рабочая программа учебной дисциплины «Психология общения и предупреждение конфликтов в коммуникационном процессе» составлена с учетом Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 37.03.01 Психология, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 07 августа 2014 года № 946.

СОСТАВИТЕЛЬ:

старший преподаватель кафедры психологии и конфликтологии
Яковенко А. В.

Рабочая программа дисциплины утверждена на заседании кафедры психологии и конфликтологии «18» 04 2023 г., протокол № 9

Заведующий кафедрой психологии и конфликтологии  Скляр П. П.

Переутверждена: « » 20 г., протокол №

Рекомендована на заседании учебно-методической комиссии института философии «00» 04 2023 г., протокол № 7.

Председатель учебно-методической комиссии института философии  Пидченко С. А.

Структура и содержание дисциплины

1. Цели и задачи дисциплины, ее место в учебном процессе

Цель изучения дисциплины – изменение и усовершенствование деятельности личности в условиях делового общения; формирование целостного представления о современной теории и практике изучения конфликтов, навыках профессионального поведения в конфликтных ситуациях и регулирования конфликтов в коммуникационном процессе.

Задачи:

приобретение знаний и умений межличностного общения в разных видах деятельности;

коррекция личностных установок по общению и обеспечение социально-психологической адаптации специалиста;

изучение природы конфликтов и специфики их проявления в коммуникационном процессе;

понимание роли коммуникаций в конфликтных ситуациях;

развитие навыков предупреждения, урегулирования и разрешения конфликтов, включая конфликты в коммуникациях.

2. Место дисциплины в структуре ООП ВО

Дисциплина «Психология общения и предупреждение конфликтов в коммуникационном процессе» относится к части «Дисциплины (модули)» по направлению подготовки «Психология».

Необходимыми условиями для освоения дисциплины являются: знания о психике человека, психических познавательных, эмоционально-волевых процессах, личности, деятельности. Содержание дисциплины является логическим продолжением содержания дисциплины «Общая психология».

Является основой для изучения следующих дисциплин: «Паблик рилейшенз и психология рекламы», «Проблемы общения и социально-психологический тренинг», «Тренинг общения», «Тренинговые технологии работы с кадрами и видеотренинг профессионально-психологического роста».

3. Требования к результатам освоения содержания дисциплины

Код и наименование компетенции	Индикаторы достижений компетенции (по реализуемой дисциплине)	Перечень планируемых результатов
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1. Определяет стратегию сотрудничества для достижения поставленной цели. УК-3.2. Взаимодействует с другими членами команды для достижения поставленной задачи.	Знать: способы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде
		Уметь: осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде
		Владеть: способами осуществления социального взаимодействия и

		реализации своей роли в команде
--	--	---------------------------------

4. Структура и содержание дисциплины

4.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов (зач. ед.)		
	Очная форма	Очно-заочная форма	Заочная форма
Общая учебная нагрузка (всего)	108 (3 зач. ед)	108 (3 зач. ед)	-
Обязательная контактная работа (всего) в том числе:	68	68	-
Лекции	34	34	-
Семинарские занятия	-	-	-
Практические занятия	34	34	-
Лабораторные работы	-	-	-
Курсовая работа (курсовой проект)	-	-	-
Другие формы и методы организации образовательного процесса (<i>расчетно-графические работы, индивидуальные задания и т.п.</i>)	-	-	-
Самостоятельная работа студента (всего)	40	40	-
Форма аттестации	экзамен	экзамен	-

Тема 1. Социально-психологические особенности делового общения. Общение как партнерское взаимодействие. Общение и понимание. Психологические барьеры в общении. Психологическая структура акта общения.

Тема 2. Личность как субъект общения. Слои осознания личности как субъекта общения. Коммуникабельность личности. Развитие уверенного поведения в общении.

Тема 3. Невербальные средства общения. Понятие невербальных и вербальных средств общения. Виды невербального поведения. Визуальные невербальные средства. Аудиальные невербальные средства общения, их оптимизация в массовых коммуникациях и индивидуальной беседе. Тактильные невербальные средства общения, их толкование и возможность применения в различных культурах. Альфакторные невербальные средства общения, их применение в работе с людьми.

Тема 4. Структура общения и делового взаимодействия. Цели деловой беседы. Понятие акта общения и его структура. Приемы «психологического ухаживания». Законы структурирования информации (устно и письменно), ее восприятия и передачи.

Тема 5. Активное слушание. Причины неправильного слушания. Техники активного слушания.

Тема 6. Позиции «Я» в общении. Концепция транзактного анализа для психологии общения. Виды транзакций в общении.

Тема 7. Мотивирование как искусство убеждать. Методы принуждения и поощрения в мотивировании собеседника. Концепции

основных потребностей и мотивов человека, проявляющихся в общении. Правила мотивации собеседника и массовой аудитории.

Тема 8. Обратная связь в общении и массовых коммуникациях. Понятие обратной связи в общении и его формах. Правила подачи и восприятия обратной связи. Правила подачи критики. Правила подачи одобрения.

Тема 9. Прогнозирование и предупреждение конфликтов в коммуникационном процессе. Понятие о способах прогнозирования и профилактики конфликтов. Особенности прогнозирования и профилактики конфликтов. Социально-психологические условия профилактики конфликтов. Самоконтроль и саморегуляция. Учет индивидуальных особенностей субъектов. Выявление и разрешение проблемных ситуаций взаимодействия как способ профилактики возможного возникновения конфликтов.

Тема 10. Управление конфликтами в коммуникационном процессе. Понятие управления конфликтом. Содержание управления конфликтами. Основные этапы управления: прогнозирование, предупреждение или стимулирование конфликта, регулирование и разрешение. Стратегии и алгоритм управления конфликтами. Управление конфликтом как минимизация его отрицательных последствий. Изменение конфликтной ситуации. Изменение значимости конфликтной ситуации.

Тема 11. Переговорный процесс как технология регулирования конфликтов в коммуникационном процессе. Организация переговорного процесса как основного метода регулирования конфликтов. Конструктивные и деструктивные принципы и модели организации переговорного процесса. Основные характеристики стандартных методов ведения переговоров. Посредничество как способ урегулирования конфликта. Основные принципы деятельности посредника. Структура и механизмы посреднической деятельности. Менеджер как посредник. Требования, предъявляемые к личности посредника. Типы посредников.

4.3. Лекции

№ п/п	Название темы	Объем часов		
		Очная форма	Очно-заочная форма	Заочная форма
1	Социально-психологические особенности делового общения.	4	4	-
2	Личность как субъект общения.	2	2	-
3	Невербальные средства общения.	4	4	-
4	Структура общения и делового взаимодействия.	2	2	-
5	Активное слушание.	4	4	-
6	Позиции «Я» в общении.	4	4	-
7	Мотивирование как искусство убеждать.	4	4	-

8	Обратная связь в общении и массовых коммуникациях.	2	2	-
9	Прогнозирование и предупреждение конфликтов в коммуникационном процессе.	2	2	-
10	Управление конфликтами в коммуникационном процессе.	4	4	-
11	Переговорный процесс как технология регулирования конфликтов в коммуникационном процессе.	2	2	-
Итого:		34	34	-

4.4. Практические занятия

№ п/п	Название темы	Объем часов		
		Очная форма	Очно-заочная форма	Заочная форма
1	Предмет, функции и виды общения	4	4	-
2	Общение и индивидуальные качества личности	2	2	-
3	Вербальные и невербальные способы общения	4	4	-
4	Деловое общение	2	2	-
5	Активное слушание	4	4	-
6	Позиции «я» в общении.	4	4	-
7	Мотивирование и искусство убеждения	4	4	-
8	Обратная связь в общении и массовых коммуникациях	4	4	-
9	Прогнозирование и предупреждение конфликтов в коммуникационном процессе	2	2	-
10	Управление конфликтами в коммуникационном процессе. Переговорный процесс как технология регулирования конфликтов в коммуникационном процессе	4	4	-
Итого:		34	34	-

4.5. Лабораторные работы

Не предусмотрены учебным планом.

4.6. Самостоятельная работа студентов

№ п/п	Название темы	Вид СРС	Объем часов		
			Очная форма	Очно-заочная форма	Заочная форма
1	Социально-психологические особенности делового общения.	Подготовка к практическим занятиям, к текущему и промежуточному контролю знаний, умений и навыков, написание реферата	4	4	-
2	Личность как субъект общения.	Подготовка к практическим занятиям, к текущему и промежуточному контролю знаний, умений и навыков, подготовка доклада	4	4	-
3	Невербальные средства общения.	Подготовка к практическим занятиям, к текущему и промежуточному контролю знаний, умений и навыков, написание реферата	4	4	-
4	Структура общения и делового взаимодействия.	Подготовка к практическим занятиям, к текущему и промежуточному контролю знаний, умений и навыков, подготовка доклада	4	4	-
5	Активное слушание.	Подготовка к практическим занятиям, к текущему и промежуточному контролю знаний, умений и навыков, написание реферата	4	4	-
6	Позиции «Я» в общении.	Подготовка к практическим занятиям, к текущему и промежуточному контролю знаний, умений и навыков, подготовка доклада	4	4	-
7	Мотивирование как искусство убеждать.	Подготовка к практическим занятиям, к текущему и промежуточному контролю знаний, умений и навыков, написание реферата	4	4	-
8	Обратная связь в общении и массовых коммуникациях.	Подготовка к практическим занятиям, к текущему и промежуточному контролю знаний, умений и навыков, подготовка доклада	4	4	-
9	Прогнозирование и предупреждение конфликтов в коммуникационном	Подготовка к практическим занятиям, к текущему и промежуточному контролю знаний, умений и навыков, написание реферата	4	4	-

	процессе.				
10	Управление конфликтами в коммуникационном процессе.	Подготовка к практическим занятиям, к текущему и промежуточному контролю знаний, умений и навыков, подготовка доклада	2	2	-
11	Переговорный процесс как технология регулирования конфликтов в коммуникационном процессе.	Подготовка к практическим занятиям, к текущему и промежуточному контролю знаний, умений и навыков, написание реферата	2	2	-
Итого:			40	40	-

5. Образовательные технологии

Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий: объяснительно-иллюстративного обучения (технология поддерживающего обучения, технология проведения учебной дискуссии), информационных технологий (презентационные материалы), развивающих и инновационных образовательных технологий.

Практические занятия проводятся с использованием развивающих, проблемных, проектных, информационных (использование электронных образовательных ресурсов (электронный конспект) образовательных технологий.

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины: а) основная литература:

1. Островская, И. В. Психология общения : учебник / И. В. Островская. - Москва : ГЭОТАР-Медиа, 2023. - 192 с. - ISBN 978-5-9704-7666-6. - Электронная версия доступна на сайте ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. URL: <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785970476666.html>

2. Столяренко, Л. Д. Психология общения : учебник / Л. Д. Столяренко, С. И. Самыгин - Ростов н/Д : Феникс, 2020. - 317 с. (Среднее профессиональное образование) - ISBN 978-5-222-32949-8. - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785222329498.html>

б) дополнительная литература:

1. Волков, Б. С. Конфликтология: учебное пособие для студентов высших учебных заведений / Волков Б. С. , Волкова Н. В. - Москва : Академический Проект, 2020. - 412 с. (Gaudeamus) - ISBN 978-5-8291-2576-9. - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785829125769.html>

2. Немов, Р. С. Психология. В 3-х кн. Кн. 1. : Общие основы психологии : учеб. для студ. высш. пед. учеб. Заведений / Р. С. Немов. - 5-е изд. - Москва : ВЛАДОС, 2008. - 687 с. - ISBN 978-5-691-01346-1. - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785691013461.html>

3. Овруцкая, Г. К. Общая конфликтология : учебное пособие / Овруцкая Г. К. - Ростов н/Д : Изд-во ЮФУ, 2018. - 96 с. - ISBN 978-5-9275-2696-3. - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785927526963.html>

4. Пшеничнова, Л. М. Психология общения : учеб. пособие / Л. М. Пшеничнова, Г. Г. Ротарь. - Воронеж : ВГУИТ, 2019. - 110 с. - ISBN 978-5-00032-385-4. - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785000323854.html>

в) интернет-ресурсы:

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации – <http://минобрнауки.рф/>

Федеральная служба по надзору в сфере образования и науки – <http://obrnadzor.gov.ru/>

Портал Федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования – <http://fgosvo.ru>

Федеральный портал «Российское образование» – <http://www.edu.ru/>

Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» – <http://window.edu.ru/>

Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов – <http://fcior.edu.ru/>

Электронные библиотечные системы и ресурсы

Электронно-библиотечная система «StudMed.ru» – <https://www.studmed.ru>

Электронно-библиотечная система ЭБС «IPRbooks» www.iprbookshop.ru

Электронно-библиотечная система ЭБС «Лань» www.e.lanbook.com

Информационный ресурс библиотеки образовательной организации

Научная библиотека имени А. Н. Коняева – <http://biblio.dahluniver.ru/>

7. Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины

Освоение дисциплины «Психология общения и предупреждение конфликтов в коммуникационном процессе» предполагает использование академических аудиторий, соответствующих действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

Прочее: рабочее место преподавателя, оснащенное компьютером с доступом в Интернет.

Программное обеспечение:

Функциональное назначение	Бесплатное программное обеспечение	Ссылки
---------------------------	------------------------------------	--------

Офисный пакет	Libre Office 6.3.1	https://www.libreoffice.org/ https://ru.wikipedia.org/wiki/LibreOffice
Операционная система	UBUNTU 19.04	https://ubuntu.com/ https://ru.wikipedia.org/wiki/Ubuntu
Браузер	Firefox Mozilla	http://www.mozilla.org/ru/firefox/fx
Браузер	Opera	http://www.opera.com
Почтовый клиент	Mozilla Thunderbird	http://www.mozilla.org/ru/thunderbird
Файл-менеджер	Far Manager	http://www.farmanager.com/download.php
Архиватор	7Zip	http://www.7-zip.org/
Графический редактор	GIMP (GNU Image Manipulation Program)	http://www.gimp.org/ http://gimp.ru/viewpage.php?page_id=8 http://ru.wikipedia.org/wiki/GIMP
Редактор PDF	PDFCreator	http://www.pdfforge.org/pdfcreator
Аудиоплеер	VLC	http://www.videolan.org/vlc/

8. Оценочные средства по дисциплине

Паспорт оценочных средств по учебной дисциплине «Психология общения и предупреждение конфликтов в коммуникационном процессе»

Перечень компетенций (элементов компетенций), формируемых в результате освоения учебной дисциплины (модуля) или практики

№ п/п	Код контролируемой компетенции	Формулировка контролируемой компетенции	Индикаторы достижений компетенции (по реализуемой дисциплине)	Контролируемые темы учебной дисциплины, практики	Этапы формирования (семестр изучения)
1.	УК-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1. УК-3.2.	Тема 1. Социально-психологические особенности делового общения.	5/8
				Тема 2. Личность как субъект общения.	5/8
				Тема 3. Невербальные средства общения.	5/8
				Тема 4. Структура общения и делового взаимодействия.	5/8
				Тема 5. Активное слушание.	5/8
				Тема 6. Позиции «Я» в общении.	5/8
				Тема 7. Мотивирование как искусство убеждать.	5/8

				Тема 8. Обратная связь в общении и массовых коммуникациях.	5/8
				Тема 9. Прогнозирование и предупреждение конфликтов в коммуникационн ом процессе.	5/8
				Тема 10. Управление конфликтами в коммуникационн ом процессе.	5/8
				Тема 11. Переговорный процесс как технология регулирувания конфликтов в коммуникационн ом процессе.	5/8

Показатели и критерии оценивания компетенций, описание шкал оценивания

№ п/п	Код контролируемой компетенции	Индикаторы достижений компетенции (по реализуемой дисциплине)	Перечень планируемых результатов	Контролируемые темы учебной дисциплины	Наименование оценочного средства
1.	УК-3	УК-3.1. УК-3.2.	Знать: способы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде Уметь: осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде Владеть: способами осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде	Тема 1, Тема 2, Тема 3, Тема 4, Тема 5, Тема 6, Тема 7 Тема 8, Тема 9, Тема 10, Тема 11	Вопросы для обсуждения (в виде докладов и сообщений), рефераты, контрольные работы

Фонды оценочных средств по дисциплине «Психология общения и предупреждение конфликтов в коммуникационном процессе»

Вопросы для обсуждения (в виде докладов и сообщений):

1. Психологические основы делового общения.
2. Основные закономерности эффективного общения.
3. Прикладные аспекты психологии общения.
4. Приемы и техники эффективного общения.
5. Барьеры, препятствующие эффективной коммуникации. Условия преодоления барьеров общения.
6. Межличностные отношения в группе и в коллективе.
7. Особенности психики человека, влияющие на процесс общения.
8. Психологическая структура коллектива.
9. Социальные закономерности общения.
10. Восприятие в процессе общения.
11. Наиболее значимые информационные каналы. Ведущая репрезентативная система.
12. Невербальное общение. Специфика невербальных сообщений. Функции и значение невербальных средств для человека.

13. Невербальные признаки репрезентативной системы человека.
14. Виды невербальных средств общения.
15. Визуальные средства: кинесика; мимика; позы; кожные реакции; проксемика; вспомогательные средства общения.
16. Оформление личности. Поза и особенности внешнего вида.
17. Составляющие, динамика и взаимодействие жестов, мимики, поз.
18. Акустические средства: паралингвистические; экстралингвистические. Тактильные средства: такесика.
19. Ольфакторные средства: запахи.
20. Правила интерпретации языка тела. Наиболее важные элементы языка тела.
21. Позитивные жесты. Негативные жесты. Популярные жесты и действия. Межличностное пространство.
22. Общение за столом переговоров, основные позиции партнеров по общению.
23. Вербальное общение. Закономерности восприятия вербальной информации.
24. Вербальные признаки репрезентативной системы человека.
25. Конструктивные и деструктивные формы влияния на собеседника.
26. Речевые аспекты в дискуссии, точки зрения и различия во мнениях.
27. Постановка вопроса в общении. Виды вопросов. Формы ответов.
 - а. Общение в конфликте и пути разрешения конфликтных ситуаций.
28. Стратегии сотрудничества в конфликте.
29. Посредничество в конфликте.
30. Техники представления информации, их основная функция.
31. Стили эффективного слушания: нерефлексивное слушание; рефлексивное слушание; эмпатическое слушание.
32. Основные навыки и приемы эффективного слушания. Развитие навыков эффективного слушания.
33. Протокол и этикет делового общения.
34. Основные принципы делового этикета.
35. Особенности проявления манипулятивных систем в общении.

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству доклад, сообщение

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	Доклад (сообщение) представлен(о) на высоком уровне (студент в полном объеме осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, владеет профильным понятийным (категориальным) аппаратом и т.п.)
4	Доклад (сообщение) представлен(о) на среднем уровне (студент в целом осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, допустив некоторые неточности и т.п.)
3	Доклад (сообщение) представлен(о) на низком уровне (студент допустил существенные неточности, изложил материал с ошибками, не владеет в достаточной степени профильным категориальным аппаратом и т.п.)

2	Доклад (сообщение) представлен(о) на неудовлетворительном уровне или не представлен (студент не готов, не выполнил задание и т.п.)
---	--

Контрольные работы (по вариантам)

Вариант 1

1. Предмет, задачи и функции психологии общения.
2. Коммуникативная компетентность: стратегии, тактики и виды общения.
3. Приведите примеры возможных вариантов «Я-высказывания» в следующей конфликтной ситуации: Твой друг (подруга) попросил(а) у тебя одежду и порвал(а) ее.

Вариант 2

1. Правила мотивации собеседника.
2. Обратная связь в общении и массовых коммуникациях.
3. Сформулируйте основные правила деловой беседы

Вариант 3

1. Понятие деловой беседы
2. Структура и динамика конфликта.
3. Объясните, от чего зависит величина межличностной дистанции. Какие приемы общения сокращают или удлиняют межличностную дистанцию?

Вариант 4

1. Феномен межличностного влияния.
2. Эффекты восприятия.
3. В ответ на критику со стороны подчиненного, прозвучавшую на служебном совещании, начальник начал придираться к нему по мелочам и усилил контроль за его служебной деятельностью. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

Вариант 5

1. Определение невербальной коммуникации.
2. НЛП о невербальном поведении психотипов с различными репрезентативными системами
3. Какая позиция (Рд – Рб, В – В, В – Рб, Рб – Рб) преподавателя по отношению к студентам является, на ваш взгляд, наиболее конструктивной? Обоснуйте свой ответ.

Вариант 6

1. Структура общения
2. Основные этапы деловой беседы
3. Соотнесите предлагаемые социально-психологические понятия и их определяющие:
 - а) стереотип;
 - б) предубеждение;
 - 1) односторонний, искаженный и как правило, предубежденный взгляд, свойственный представителям профессиональных, возрастных, социальных, этнических групп или классов;
 - 2) личная антипатия или активная враждебность по отношению к другой социальной группе; при этом индивиды могут участвовать в

дискриминационной деятельности на основании своих взглядов, а могут и не участвовать.

Вариант 7

1. Понятие коммуникации. Коммуникативные барьеры.
2. Техники активного слушания
3. Вспомните случай из Вашей жизни, когда первое впечатление о человеке оказалось для вас ошибочным. Что способствовало созданию неправильного восприятия? Какие ошибки вы допустили?

Вариант 8

1. Определение, виды и функции конфликта.
2. Средства «психологического ухаживания» для установления и поддержания психологического контакта.
3. Опишите конфликт между педагогом и студентом, участником или свидетелем которого Вы были. В каких Я-состояниях (по Э. Берну) находились конфликтующие? Каким образом можно было предотвратить конфликт? Какая стратегия влияния была наиболее эффективной при разрешении данной ситуации?

Вариант 9

1. Правила подачи и восприятия обратной связи.
2. Трансактный анализ Э.Берна
3. Вас с коллегой отправляют в командировку в другой город. Добираться предстоит на поезде, т.е. 3-4 часа вы должны будете общаться. Какие приёмы согласно правил делового этикета стоит использовать при совместной поездке в транспорте?

Вариант 10

1. Механизмы социальной перцепции.
2. Стороны общения
3. Утром Вы приходите в офис. Вам нужно поприветствовать коллег по работе. Какие приемы можно для этого использовать?

Вариант 11

1. Критика как форма обратной связи.
2. Способы разрешения конфликта
3. Каким образом строится восприятие партнёра в процессе общения? Каким образом эмпатия как механизм восприятия помогает взаимопониманию в процессе общения?

Вариант 12

1. Значение переговоров в деловом общении
2. Конструктивные приемы ведения переговоров
3. Вас пригласили на фуршет в честь юбилея компании, где будет много сотрудников Вашей организации. Какие приёмы деловой этикет рекомендует использовать для обращения к группе лиц или к отдельному лицу?

Вариант 13

1. Сущность делового общения
2. Виды делового общения

3.Приведите примеры возможных вариантов «Я-высказывания» в следующей конфликтной ситуации: Твой младший брат разрисовал рукой все твои учебники.

Вариант 14

1. Нереплексивное и рефлексивное слушание.
2. Одобрение как форма обратной связи.
3. Каким образом строится восприятие партнёра в процессе общения? Каким образом рефлексия как механизм восприятия помогает взаимопониманию в процессе общения?

Вариант 15

1. Стиль деловой одежды как НСО.
2. Влияние установок на процесс общения и способы их преодоления
3. Приведите примеры возможных вариантов «Я-высказывания» в следующей конфликтной ситуации: Твой преподаватель обвинил тебя незаслуженно в том, что ты списал контрольную у соседа.

Вариант 16

1. Особенности массовой коммуникации как пропаганды.
2. Характеристики аудитории, коммуникатора, сообщений.
3. Директор поручил Вам направить письмо в другую организацию с предложением о сотрудничестве. Какие правила ведения деловой переписки Вам известны из делового этикета?

Вариант 17

1. Групповые формы делового общения
2. Этические нормы телефонного разговора
- 3.Приведите пример конфликта. Опишите составляющие его структуры, причины, наиболее подходящие способы решения.

Вариант 18

1. Определение и функции вербальной коммуникации.
2. Характеристика тактильных НСО.
3. Приведите примеры возможных вариантов «Я-высказывания» в следующей конфликтной ситуации: Твои друзья пошли в кино, а тебя не позвали.

Вариант 19

1. Характеристика альфакторных НСО.
- 2.Основные знаковые системы невербальной коммуникации
3. Приведите примеры возможных вариантов «Я-высказывания» в следующей конфликтной ситуации: Вы с другом договорились встретиться на улице, но ты прождал его целый час, а он так и не пришел.

Вариант 20

1. Методы психологического исследования конфликта
2. Авторитарный и демократический стили общения, их преимущества и недостатки.
3. Вам нужно побеседовать по телефону с представителем другой компании по поводу совместной работы ваших организаций. Какие правила общения по телефону диктует деловой этикет в данной ситуации?

Вариант 21

1. Виды общения.
2. Общение в ситуациях агрессии и стресса.
3. Замените данные фразы более вежливыми и уважительными и запишите их:

- А) Я сейчас вам докажу.
- Б) Вы, конечно, об этом не знаете.
- В) Вы говорите чушь.
- Г) Я удивляюсь вашей позиции.

Вариант 22

1. Распознавание манипуляций и противодействие им.
2. Проблемы адекватного приема и передачи информации.
3. Вспомните примеры манипуляций, с которыми, возможно, вам пришлось столкнуться раньше. Удалось ли вам избежать участи жертвы манипулирования? Если да, то как? Если нет, то, что вы предполагаете предпринять сейчас?

Вариант 23

1. Эмпатия и рефлексия как способы восприятия и понимания людьми друг друга.
2. Психологические барьеры как проблема общения и массовых коммуникаций
3. Проанализируйте особенности вашего общения в начале разговора, при его поддержании и окончании. Для этого вспомните, как чаще всего вы общаетесь.

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству контрольная работа

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	Контрольная работа выполнена на высоком уровне (правильные ответы даны на 90-100% вопросов/задач)
4	Контрольная работа выполнена на среднем уровне (правильные ответы даны на 75-89% вопросов/задач)
3	Контрольная работа выполнена на низком уровне (правильные ответы даны на 50-74% вопросов/задач)
2	Контрольная работа выполнена на неудовлетворительном уровне (правильные ответы даны менее чем на 50%)

Темы рефератов

1. Психология общения: определение и виды общения.
2. Правила эффективного общения.
3. Приемы установления психологического контакта с собеседником
4. Барьеры, стереотипы и индивидуальные особенности человека, препятствующие эффективному общению.
5. Характеристика и причины конфликтов в общении.
6. Понятие и феномены влияния группы на личность.
7. Конформизм как феномен влияния группы на личность.
8. Психологическая характеристика межгруппового взаимодействия.

9. Особенности педагогического общения.
10. Особенности проведения деловых совещаний.
11. Особенности публичного выступления.
12. Тактики и приемы манипулятивного общения.
13. Стилль общения как слагаемое стилия отношения и стилия работы.
14. Деловое общение, его виды. Структура деловой беседы.
15. Характеристика конфликта как социального феномена.
16. Теории механизмов возникновения конфликтов.
17. Основные модели поведения личности в конфликтном взаимодействии.
18. Стратегии поведения в конфликте.
19. Модели поведения партнеров в переговорном процессе.
20. Технологии стратегий и тактик в переговорном процессе.
21. Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте.
22. Понятие внутриличностного конфликта. Формы проявления и способы разрешения внутриличностных конфликтов
23. Понятие межличностного конфликта и его особенности.
24. Управление межличностными конфликтами
25. Понятие групповых конфликтов и их классификация.

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству реферат

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	Реферат представлен на высоком уровне (студент в полном объеме осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, владеет профильным понятийным (категориальным) аппаратом и т.п.). Оформлен в соответствии с требованиями предъявляемыми к данному виду работ.
4	Реферат представлен на среднем уровне (студент в целом осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, допустив некоторые неточности и т.п.). В оформлении допущены некоторые неточности в соответствии с требованиями предъявляемыми к данному виду работ.
3	Реферат представлен на низком уровне (студент допустил существенные неточности, изложил материал с ошибками, не владеет в достаточной степени профильным категориальным аппаратом и т.п.). В оформлении допущены ошибки в соответствии с требованиями предъявляемыми к данному виду работ.
2	Реферат представлен на неудовлетворительном уровне или не представлен (студент не готов, не выполнил задание и т.п.)

Промежуточная аттестация (экзамен)

Вопросы к экзамену

1. Предмет, задачи и функции психологии общения.
2. Психологические барьеры как проблема общения и массовых коммуникаций.
3. Общение: виды и функции.

4. Уровни и стороны общения.
5. Понятие невербальных средств общения. Виды НСО.
6. Характеристика визуальных НСО.
7. НЛП о невербальном поведении психотипов с различными репрезентативными системами.
8. Характеристика аудиальных НСО.
9. Характеристика тактильных НСО.
10. Характеристика альфакторных НСО.
11. Особенности одежды как НСО.
12. Стиль деловой одежды как НСО.
13. Цели деловой беседы. Необходимость знаний на каждом из этапов деловой беседы.
14. Определение общения. Структура акта общения.
15. Средства «психологического ухаживания» для установления и поддержания психологического контакта.
16. Законы восприятия и передачи информации, рекомендации по улучшению обмена информацией устно и письменно.
17. Характеристика позиций «Я» в общении.
18. Транзактный анализ в психологии общения. Виды транзакций в общении.
19. Причины неправильного слушания.
20. Техники активного слушания.
21. Методы мотивации.
22. Правила мотивации собеседника.
23. Обратная связь в общении и массовых коммуникациях.
24. Правила подачи и восприятия обратной связи.
25. Критика как форма обратной связи.
26. Одобрение как форма обратной связи.
27. Конфликт. Типы поведения в конфликте.
28. Способы разрешения конфликтов и методы управления ими.
29. Понятие управления конфликтом. Основные этапы управления: прогнозирование, предупреждение или стимулирование конфликта, регулирование и разрешение.
30. Основные принципы деятельности посредника.
31. Понятие «деловые переговоры». Организация переговорного процесса как основного метода регулирования конфликтов.

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству экзамен

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
отлично (5)	Студент глубоко и в полном объёме владеет программным материалом. Грамотно, исчерпывающе и логично его излагает в устной или письменной форме. При этом знает рекомендованную литературу, проявляет творческий подход в ответах на вопросы и правильно обосновывает принятые решения, хорошо владеет умениями и навыками при выполнении практических задач.

хорошо (4)	Студент знает программный материал, грамотно и по сути излагает его в устной или письменной форме, допуская незначительные неточности в утверждениях, трактовках, определениях и категориях или незначительное количество ошибок. При этом владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических задач.
удовлетворительно (3)	Студент знает только основной программный материал, допускает неточности, недостаточно чёткие формулировки, непоследовательность в ответах, излагаемых в устной или письменной форме. При этом недостаточно владеет умениями и навыками при выполнении практических задач. Допускает до 30% ошибок в излагаемых ответах.
неудовлетворительно (2)	Студент не знает значительной части программного материала. При этом допускает принципиальные ошибки в доказательствах, в трактовке понятий и категорий, проявляет низкую культуру знаний, не владеет основными умениями и навыками при выполнении практических задач. Студент отказывается от ответов на дополнительные вопросы

Лист изменений и дополнений

№ п/п	Виды дополнений и изменений	Дата и номер протокола заседания кафедры (кафедр), на котором были рассмотрены и одобрены изменения и дополнения	Подпись (с расшифровкой) заведующего кафедрой (заведующих кафедрами)