

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Андрей Драгомирович Хлутков
Должность: директор
Дата подписания: 14.02.2023 14:54:31
Уникальный программный ключ:
880f7c07c583b07b775f6604a630281b13ca9fd2

**Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

СЕВЕРО-ЗАПАДНЫЙ ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ - филиал РАНХиГС

Кафедра социальных технологий

УТВЕРЖДЕНА
Методической комиссией
по направлениям
37.03.01 «Психология»,
37.06.01 «Психологические науки»
Протокол № 2 от «20» июня 2019 г.
В новой ред. Протокол № 2 от «20» июня 2020 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.ДВ.05.01 «Психология общения»

(индекс и наименование дисциплины, в соответствии с учебным планом)

37.03.01 «Психология»

(код и наименование направления подготовки (специальности))

«Психология управления»

(профиль (и)/специализация(ии))

бакалавр

квалификация выпускника

очная

форма(ы) обучения

Год набора 2020 г.

Санкт-Петербург, 2020 г.

Автор(ы)–составитель(и):

Старший преподаватель кафедры социальных технологий Лик Н.В.

Заведующий кафедрой социальных технологий: д полит.н., проф. Ветренко И.А.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы
2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы
3. Содержание и структура дисциплины
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины
6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине
 - 6.1. Основная литература
 - 6.2. Дополнительная литература
 - 6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы
 - 6.4. Нормативно-правовые документы
 - 6.5. Интернет-ресурсы
 - 6.6. Иные источники
7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

1.1. Дисциплина Б1.В.ДВ.05.01. «Психология общения» обеспечивает овладение следующими компетенциями:

Таблица 1

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПК-1	способность к реализации стандартных программ, направленных на предупреждение отклонений в социальном и личностном статусе и развитии, профессиональных рисков в различных видах деятельности	ПК-1.2.	способность реализовывать стандартные программы по предупреждению отклонений.
ПК-5:	Способность к психологической диагностике, прогнозированию изменений и динамики уровня развития познавательной и мотивационно-волевой сферы, самосознания, психомоторики, способностей, характера, темперамента, функциональных состояний, личностных черт и акцентуаций в норме при психических отклонениях с целью гармонизации психического функционирования человека.	ПК-5.3	Способность к психологической диагностике, прогнозированию изменений и динамики развития личности в норме и при психических отклонениях с целью гармонизации психического функционирования человека.

1.2. В результате освоения дисциплины у студентов должны быть:

Таблица 2

ТФ/ профессиональные действия	Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
На основе результатов Форсайта факультета психологии ИОН РАНХиГС 10.05.2016г. Психолог-консультант, умеющий оказывать квалифицированную	ПК-1.2.	на уровне знаний: основные научно-теоретические подходы к исследованию общения как социально-психологического явления; основные понятия и категории связанные с процессами интеракции, коммуникации и перцепции; основные этапы процесса межличностного и делового общения и их психологические особенности.

психологическую помощь клиентам / Оказание квалифицированных психологических услуг консультативного вида клиентам. Психолог-проектировщик, разрабатывающий новые способы работы с мышлением и поведением человека (новые способы обучения, коррекции поведения, взаимодействия с новыми видами техники и технологиями и т.д.) / Разработка новых способов психологического сопровождения работы с мышлением и поведением человека в образовательных и организационных процессах.		на уровне умений: проводить анализ социально-психологических эффектов, возникающих в процессе межличностного и делового общения; выявлять социально-психологические детерминанты трудностей, возникающих в процессе общения как на межличностном уровне, так и в коллективе.
		на уровне навыков: навыками социальной перцепции; навыками активного слушания и преодоления барьеров общения; навыками делового и межличностного общения.
	ПК-5.3	на уровне знаний: структура, виды и средства общения законы взаимовлияния в процессе коммуникации
		на уровне умений: применять профессионально-этические основы общения, современные методы формирования и развития психологической культуры общения личности
		на уровне навыков: учитывать в работе культуру психологического общения как профессионально-важную компетенцию психолога.

2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО

Настоящая рабочая программа дает ориентировочную основу по всем темам курса «Психология общения» в достаточно высокой степени детализации.

«Психология общения» входит в состав дисциплин по выбору учебного плана по направлению 37.03.01 – «Психология» с присвоением квалификации (степени) – бакалавр психологии. Программа учебной дисциплины реализуется на основе требований компетентностно-ориентированного учебного плана и ориентирована на приобретение студентами ряда базовых общепрофессиональных знаний, умений и навыков.

Актуальность данного курса для будущих специалистов в области практической психологии по направлению 37.03.01 - «Психология» заключается в самой специфике профессиональной деятельности, предполагающей не просто тесное взаимодействие с клиентом в процессе общения, но, главное, формирование коммуникативных способностей и социально-значимых качеств личности, способствующих эффективному общению с окружающими людьми. Выполнение данных практических задач возможно только при свободном владении теоретическими основами научных знаний о феномене общения во всей полноте его своеобразия как социально - психологического явления. Детальное рассмотрение общения как процесса психологической деятельности позволит, по нашему мнению, будущим специалистам свободно в нем ориентироваться и управлять его динамикой. Рассмотрение методологических вопросов формирования психологической культуры общения, познакомит слушателей с новыми подходами и приемами в изучении общения.

Студент, обучающийся по данной дисциплине, должен иметь знания, умения, навыки и компетенции, соответствующие полному среднему образованию. Программа дисциплины строится на основе межпредметных связей и базируется на знаниях полученных

в ходе освоения таких дисциплин как: «Основы психологии», «Общая психология»), «Социальная психология», «Психология личности», также знания полученные в ходе освоения данной дисциплины являются основой для изучения следующих дисциплин: «Психологические технологии группового тренинга», «Консультативная психология» («Психология менеджмента» «Психология массовой коммуникации» «Тренинг формирования управленческих компетенций» «Психология социальной работы»

Теоретические знания, полученные на лекциях и семинарских занятиях, студенты имеют возможность закрепить в процессе учебных тренингов.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 5 зачетные единицы, 180 акад. часов.

Таблица 3

Вид работы	Трудоемкость (в академ. часах)
Общая трудоемкость	180
Контактная работа с преподавателем	48
Лекции	20
Практические занятия	28
Лабораторные занятия	
Самостоятельная работа	96
Контроль	36
Формы текущего контроля	Устный опрос, тестирование, кейсы, контрольная работа по терминам
Форма промежуточной аттестации	Экзамен (8 семестр)

Дисциплина реализуется частично с применением дистанционных образовательных технологий (далее – ДОТ)

3. Содержание и структура дисциплины

3.1. Учебно-тематический план

Таблица 4

№ п/п	Наименование тем (разделов),	Объем дисциплины, час.				СР	Форма текущего контроля успеваемости** , промежуточно й аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				
			Л	ЛР	ПЗ		
Очная форма обучения							
Тема 1	Общение как предмет социально-психологического исследования.	12	2			10	УО
Тема 2	Структура общения. Виды и средства общения. Практическое занятие. Средства общения (вербальные, невербальные). Общая характеристика	14	2		2	10	УО

	<i>вербальных и невербальных средств общения.</i>							
Тема 3	Процесс и функции межличностного и делового общения.	11	2				9	УО
Тема 4	.Перцептивная сторона межличностного и делового общения. Практическое занятие. <i>Эффект "ореола": ошибки превосходства, привлекательности, отношения к нам. Каузальная атрибуция, эмпатия, идентификация и рефлексия.</i>	13	2		2		9	УО, К
Тема 5	Самоподача и взаимопознание субъектов взаимодействия в процессе межличностного и делового общения. Практическое занятие. <i>Психологические аспекты самопрезентации.</i>	16	2		4		10	ТМК
Тема 6	Коммуникация как процесс обмена информацией в процессе общения. Практическое занятие. <i>Социально-психологическая технология ведения диалога. Эффективные приемы аргументации.</i>	16	2		4		10	УО, К
Тема 7	Взаимоотношения как итог и цель межличностного общения. Практическое занятие. <i>Влияние взаимоотношений на удовлетворенность общением.</i>	16	2		4		10	К
Тема 8	Стиль общения как интерактивная характеристика коммуникативных особенностей поведения личности в общении. Практическое занятие. <i>Позиции партнеров и уровни общения.</i>	16	2		4		10	УО, К
Тема 9	Публичное выступление.	16	2		4		10	УО

	<i>Практическое занятие. Психологические аспекты публичного выступления.</i>							
Тема 10	Культура психологического общения как профессионально-важная компетенция психолога. <i>Практическое занятие. Диагностика способностей к общению.</i>	16	2		4		10	Т
Промежуточная аттестация						2**** *		Экзамен – 8
Контроль с/р		36/27						
Всего (акад.ч./астр.ч.):		180/144	20/15		28/21		96/72	

УО* – устный опрос

К** – кейсы

ТМК*** – контрольная по терминам

Т**** – тестирование

2***** - не входит в общий объем дисциплины

***При реализации дисциплины с использованием ДОТ преподаватель самостоятельно адаптирует форму текущего контроля, указанного в таблице, к системе дистанционного обучения (п.3, п.4.1.1, п.4.2).**

Доступ к системе дистанционных образовательных технологий осуществляется каждым обучающимся самостоятельно с любого устройства, и том числе на портале: <https://sziu-de.ganepa.ru/>. Пароль и логин к личному кабинету / профилю предоставляется студенту в деканате.

3.2. Содержание дисциплины

Тема 1. Общение как предмет социально-психологического исследования.

Проблема общения в психологических исследованиях, общение как междисциплинарная проблема. Историческая ретроспектива подходов к определению общения как психологического явления и процесса. Единство общения и деятельности. Общение и коммуникация. Общение и отражение. Структура общения. Роль общения в психическом развитии человека в фило- и онтогенезе. Общение людей в XXI веке. Синдром дискоммуникации.

Основные понятия и термины: госпитализм, деятельность, дефицит общения, дискоммуникация, коммуникация, неклиническая депрессия, общение, онтогенез, отношение, отражение, филогенез.

Тема 2. Структура общения.

Критерии классификации видов общения: по содержанию, по форме контактирования, по уровню, по степени взаимосоответствия, по результатам... Виды общения в зависимости от количества участников: автокоммуникация, межличностное общение, личностно-групповое общение, межгрупповое общение. Классификация видов общения в зависимости от целей коммуникатора: познавательное, убеждающее, экспрессивное, суггестивное, ритуальное.

Средства общения (вербальные, невербальные). Общая характеристика вербальных и невербальных средств общения.

Соотношение понятий общение и коммуникация. Речь – важнейшее коммуникативное средство общения. Информационная, эмоционально-выразительная и регулятивная функции речи. Основные виды речевой деятельности: говорение, написание текстов, слушание, чтение. Речевые явления: литературный язык, разговорный язык, территориальный и социальные диалекты, жаргоны /слэнг, арго/. Психолингвистика и психосемантика.

Использование невербальных систем в коммуникации /подход НЛП/.

Основные понятия и термины: автокоммуникация, вербальное общение, декодирование, интенция, кин, коммуникатор, невербальное общение, ольфакторная система общения, паралингвистическая система, проксемика, реципиент, речь, суггестия, тактильная система общения, тезаурус, экстралингвистическая система.

Тема 3. Процесс и функции межличностного и делового общения.

Общение как процесс субъект-субъектной деятельности: модель сознания субъекта коммуникации, структура субъективного опыта. Социальные, социально-психологические и всеобщие функции общения как формы человеческой деятельности (по Г.М. Андреевой, В.Н. Панферову, Б.Ф. Ломову). Определение понятия «социальная перцепция» в общей и социальной психологии. Основные направления исследования социальной перцепции. Генезис социальной перцепции.

Общение как взаимодействие собеседников друг с другом. Различные подходы к проблеме интеракций в современной психологии. Ролевое общение. Виды ролей. Ролевой «веер» личности. Методы развития ролевого репертуара личности.

Транзакционный анализ общения и взаимодействия. Эго-состояния /Родитель-Ребенок-Взрослый/. Влияние ролевых позиций на общение.

Стадии общения (по Б.Ф. Ломову, В.Н. Панферову).

Основные понятия и термины: активизация, вербализация, вербальная кин, коммуникация, интеракция, интерактивная функция общения, параллельные транзакции, пересекающиеся транзакции, скрытые транзакции, перцепция социальная, транзакционный анализ, фонема, эго-состояние.

Тема 4. Перцептивная сторона межличностного и делового общения.

Закономерности формирования первого впечатления. Влияние личностных особенностей, психического состояния и деловой привлекательности человека-объекта на первичное восприятие. Механизмы восприятия: стереотипизация, идентификация, эмпатия, социально-психологическая рефлексия, каузальная атрибуция. Основные виды стереотипов, проявляющиеся в общении (эффект "ореола"): ошибки превосходства, привлекательности, отношения.

Основные понятия и термины: атрибуция, идентификация, идентификация межличностная, каузальная атрибуция, социально-психологическая рефлексия, стереотип социальный, фактор отношения к нам, фактор превосходства, фактор привлекательности, эффект ореола.

Тема 5. Самоподача и взаимопознание субъектов взаимодействия в процессе межличностного и делового общения.

Самоподача - стадия проявления себя для партнера. Способы включения субъекта общения в поле внимания партнера: демонстрация эмоционально-эстетической, психологической, деловой привлекательности и готовности удовлетворить социально-психологические потребности партнера. Самоподача превосходства, отношения, актуального состояния, причин поведения.

Взаимопознание - стадия проявления встречной заинтересованности, проверка правильности первичного впечатления, коррекция способов, тактики и стратегии общения, определение границ допустимых взаимоотношений, уточнение "Я - концепции". Регуляция эмоциональных состояний и установок партнера по общению. Роль сенсорно-перцептивной организации личности на взаимодействие партнеров по общению (технология НЛП).

Основные понятия и термины: ошибка отношения к нам, ошибка превосходства, ошибка привлекательности, самоподача.

Тема 6. Коммуникация как процесс обмена информацией в процессе общения.

Коммуникация - стадия обмена знаниями, мыслями и чувствами.

Законы взаимовлияния в процессе коммуникации (подражание, внушение, заражение). Понятие о психологических механизмах влияния в процессе общения и взаимодействия людей. Исследования Р. Чалдини, посвященные механизмам влияния в межличностном взаимодействии. Стереотипное мышление как основа для возможного воздействия влияния других людей. Наиболее сильные механизмы влияния, такие как «взаимный обмен», «обязательство и последовательность», «социальное доказательство», «благорасположение», «авторитет», «дефицит». Использование механизмов влияния в бизнесе, торговле и других социальных сферах.

Барьеры общения и способы их преодоления: избегание, авторитет и непонимание. Причины возникновения барьеров в общении. Теория Б.Ф.Поршнева о барьерах контрсуггестии. Виды контрсуггестии в общении. Пути преодоления барьеров в общении. Развитие критического мышления и возможные защиты от нежелательного влияния со стороны собеседников.

Социально-психологическая технология ведения диалога. Эффективные приемы аргументации. Техники слушания и обратной связи.

Основные понятия и термины: аргументация, внушение, вытеснение, барьер авторитета, барьер избегания, барьер непонимания, заражение, контрсуггестия, нерелективное слушание, подражание, правило рамки, правило цепи, рационализация, релективное слушание, суггестия, убеждение.

Тема 7. Взаимоотношения как итог и цель межличностного общения.

Стадия достижения совместимости - итог и психологическая цель общения. Подходы к определению понятия аттракция. Формы взаимоотношений (сотрудничество, соревнование, симпатия, согласие, совместимость, дружба...). Классификация взаимоотношений (по В.Н. Панферову). Удовлетворенность взаимоотношениями как показатель эффективности общения. Методы исследования удовлетворенности взаимоотношениями в процессе общения.

Основные понятия и термины: аттракция, аффилиация.

Тема 8. Стилль общения как интерактивная характеристика коммуникативных особенностей поведения личности в общении.

Понятие стилия общения в социальной психологии (В.Н. Сагатовский, Э. Берн, Э. Шостом, И.В. Дубровина...). Классификация стилей общения по А.Б. Добровичу: примитивный, конвенциональный, стандартизованный, деловой, игровой, духовный уровни общения.

Проблема манипуляций в общении. Взгляд Э.Берна на проблему манипуляций.

Классификация манипуляторов Э.Шострома. Влияние типа личности на выбор стилия манипулирования. Манипулятивные стили поведения по Э.Шострому: Диктатор, Бедняжка, Математик, Плющ, Грубиян, Добрейший человек, Последний из праведников,

«Папа-мама», «Мафиози». Возможные стратегии поведения при общении с манипуляторами.

Основные понятия и термины: деловой уровень общения, духовный уровень общения, игровой уровень общения, конвенциональный уровень общения, манипулятивный уровень общения, примитивный уровень общения, стандартизованный уровень общения.

Тема 9. Психологические аспекты публичного выступления.

Публичное выступление как форма общения. Виды публичных выступлений. Этапы публичного выступления. Подготовка публичного выступления. Самонастройка. Захват аудитории. Удержание внимания и оказание влияния. Диалог с аудиторией. Взаимодействие с оппонентами. Завершение выступления.

Основные понятия и термины: публичное выступление.

Тема 10. Культура психологического общения как профессионально-важная компетенция специалиста психолого-социальной работы.

Понятие коммуникативной компетентности и культуры общения. Источники формирования коммуникативной компетентности и культуры общения. Современные методы формирования и развития психологической культуры общения личности: социально-психологический тренинг, метод ролевых игр, метод Т-групп, психотерапия, лекции, дискуссионные методы, просмотр видеозаписей и кинофильмов, чтение специальной литературы. Диагностика способностей к общению.

Профессионально-этические основы общения в деятельности специалиста по психолого-социальной работе.

Основные понятия и термины: психотерапия, Т-группа, психотерапия, социально-психологический тренинг.

4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине

4.1. *Формы и методы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации*

4.1.1. В ходе реализации дисциплины Б.1.В.ДВ.6.1 «Психология общения» используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

Устный опрос и КР, ТМК, тестирование, кейс

– при проведении занятий лекционного типа: устный опрос, КР, ТМК;

– при проведении занятий семинарского типа: устный опрос, решение кейсов, тестирование.

На занятиях для решения воспитательных и учебных задач применяются следующие формы интерактивной работы: диалого-дискуссионное обсуждение проблем, исследовательский метод, деловые игры, разбор конкретных ситуаций.

4.1.2. Промежуточная аттестация проводится с применением следующих методов(средств)

Экзамен проводится в форме устного ответа на теоретические вопросы и решения задачи (кейса).

При реализации промежуточной аттестации в ЭО/ДОТ могут быть использованы следующие формы:

1. Устно в ДОТ - в форме устного ответа на теоретические вопросы и решения задачи (кейса).

2. Письменно в СДО с прокторингом - в форме письменного ответа на теоретические вопросы и решения задачи (кейса).
3. Тестирование в СДО с прокторингом.

4.2. Материалы текущего контроля успеваемости

Вопросы для устного опроса на семинарах

1. Обоснуйте ведущую роль общения в социально-психологическом развитии человека.
2. Дайте характеристику основным подходам к анализу соотношения категорий «деятельность» и «общение».
3. Проведите анализ видеоиллюстраций к классификации видов общения в зависимости от целей коммуникатора: познавательному, убеждающему, экспрессивному, суггестивному, ритуальному.
4. Проведите анализ примеров иллюстрирующих роль невербальных компонентов коммуникации в процессе общения.
5. Проведите письменный анализ диалога с обоснованием ролевых позиций его участников.
6. Приведите три эксперимента выявляющие эффекты «социальной перцепции».
7. На основе жизненного опыта или художественной литературы приведите примеры иллюстрирующих механизмы восприятия.
8. Опишите влияние сенсорно-перцептивной организации личности на особенности взаимодействие партнеров по общению.
9. Приведите опыт применения способов преодоления барьеров общения.
10. Провести психологический анализ ситуации неэффективного общения:
 - a. подобрать и кратко описать ситуацию неэффективного общения;
 - b. определить тип общения анализируемой ситуации;
 - c. определить вид общения анализируемой ситуации;
 - d. определить уровня общения анализируемой ситуации;
 - e. определение стиль неэффективного общения анализируемой ситуации;
 - f. провести анализ основных проблем общения в анализируемой ситуации;
 - g. составить рекомендации.
11. Провести психологический анализ ситуации неэффективного **делового** общения
 - a. подобрать и кратко описать ситуацию неэффективного общения;
 - b. определить тип общения анализируемой ситуации;
 - c. определить вид общения анализируемой ситуации;
 - d. определить уровня общения анализируемой ситуации;
 - e. определение стиль неэффективного общения анализируемой ситуации;
 - f. провести анализ основных проблем общения в анализируемой ситуации;
 - g. составить рекомендации.
12. Мясищева, Б.Г. Ананьева и А. А. Бодалева легли в основу современных представлений об общении как психологического явления и процесса?
13. Какое соотношение между понятиями «общение» и «коммуникация»?
14. В чем заключено единство и различия процессов общения и деятельности?
15. В каком возрасте у детей появляется внеситуативное интимно-личностное общение?
16. Из каких элементов состоит структура общения?
17. Как проявляется «синдром дискommunikации» в общении современных людей?
18. Какие функции общения выделяет Б.Ф.Ломов?

19. В чем состоит психологическое содержание стадий общения выделенных В.Н. Панферовым?
20. Какие виды транзакций можно наблюдать в процессе межличностного и делового общения?
21. В чем состоят особенности механизма первичного впечатления?
22. Какие ошибки первичного впечатления вызывает «эффект ореола»?
23. В каких случаях в общении включается механизм каузальной атрибуции?
24. Какие социально-психологические факторы влияют на эффективность самоподачи в процессе общения?
25. Какие приемы позволяют обеспечить эффективность самоподачи?
26. Какие психологические задачи решаются партнерами по общению на стадии «Взаимопознания»?
27. Какую роль играет стадия «Взаимопознания» в деловом общении?
28. Чем «заражение» как механизм социально-психологического влияния отличается от внушения, подражания и убеждения?
29. Какие социально-психологические барьеры использует человек для защиты своей личности в процессе общения?
30. В чем состоит преимущество активного слушания по сравнению с пассивным? Перечислите основные техники активного слушания.
31. Какое значение аттракция оказывает на эффективность общения?
32. Какие психологические категории легли в основание классификации взаимоотношений В.Н. Панферова?
33. В чем заключается различие подходов к выделению стилей общения Э Бернса, В Н Сагаторского и Э.Т. Шострома?
34. Какие уровни общения в классификации А. Добровича можно назвать конструктивными и почему?
35. Какие способы манипуляции наиболее разрушительны для конструктивного общения?
36. Какие способы противостояния манипуляции могут быть использованы в общении?
37. В чем состоят принципы убеждающего выступления?
38. Каковы шаги подготовки информационной речи?
39. Какие существуют способы достижения взаимопонимания с аудиторией?
40. Какие способы удержания внимания аудитории могут быть использованы в публичном выступлении?
41. Как соотносятся между собой понятия «коммуникативная компетентность» и «культура общения».
42. Перечислите источники развития коммуникативной компетентности личности.
43. Какой метод развития психологической культуры общения - кинотерапия или библиотерапия - является более эффективным?
44. Назовите современные методы формирования и развития психологической культуры общения личности.

РАБОТА НАД ПОРТФОЛИО

Создать **ПОРТФОЛИО** – сборник материалов по одной теме, подобранных из разных источников.

Цель подготовки портфолио – формирование умений отбирать, систематизировать и анализировать информацию по теме психология общения из разных источников знаний.

Задачи:

1. Представить теоретический анализ темы (определения, концепции, технологии).

2. Сделать обзор последних эмпирических исследований по избранной теме.
3. Найти проблемные аспекты избранной темы и, опираясь на эти проблемные вопросы, составить анкету для изучения общественного мнения по теме, а также мнения специалистов.
4. Проанализировать результаты анкетирования.
5. Предоставить фрагмент коррекционной работы по данной проблеме.
6. Представить газетные публикации, отражающие данную проблему в реалиях событий настоящего дня.
7. Проиллюстрировать избранную тему фотографиями, рисунками, схемами.
8. Сослаться на художественные произведения, кинофильмы, отражающие данную проблематику.

Источники знаний*:

1. научная литература (монографии, тезисы конференций)
2. справочная литература (словари, энциклопедии)
3. научные журналы («Психологический журнал», «Вопросы психологии»...)
4. учебная литература
5. методическая литература
6. интернет
7. художественная литература
8. газеты, популярные журналы
9. интервью со специалистом
10. общественное мнение
11. собственное мнение

Ход работы:

1. Выбрать тему для портфолио, опираясь на список предложенных тем.
2. Прочитать монографию по теме и написать к ней комментарии.
3. Пользуясь справочной литературой (справочники, словари, энциклопедии), составить словарь ключевых терминов. Кратко и четко определить основные термины. Поощряется сравнение определений ключевого термина, полученных из различных источников.
4. Прочитать соответствующие параграфы учебника и сделать по нему краткий конспект на листе формата А4.
5. Подобрать графики, диаграммы, рисунки, фотографии, карты и другой иллюстративный материал (минимально пять), кратко описать, что на них изображено. В табличной форме представить современный статистический материал и провести его анализ. Сделать ссылки на первоисточники.
6. Найти в психологических журналах научные статьи, посвященные исследованиям по данной проблеме и кратко прокомментировать их.
7. Составить вопросы, проинтервьюировать специалиста и записать текст интервью.
8. Составить анкету (10 вопросов), провести опрос общественного мнения (10 человек) по проблеме, обработать результаты и представить в табличной и графической форме.
9. Подготовить каталог упражнений направленных на коррекцию данной проблемы в условиях тренинговой работы (минимум 5).
10. Описать художественное решение избранной проблеме, ссылаясь на художественную литературу, кинофильм, пьесу.
11. Приложить статью из газеты, журнала, в которой на конкретном примере освещается данная проблема
12. Написать эссе – собственный взгляд на проблему.

Требования к структуре и оформлению работы:

- ✓ пластиковая папка с примерно 10 конвертами, в каждый из которых вкладывается информация из отдельных источников знаний на листах Ф-4.
- ✓ по каждому используемому источнику информации должна быть приведена подробная ссылка (например, автор, название, издательство, место и год издания, номера страниц).
- ✓ в портфолио должны входить современные научные источники
- ✓ источников должно быть не менее 8.
- ✓ в конце каждого представленного источника студентом самостоятельно составляется резюме

Критерии оценки выполненной работы:

- ✓ аккуратное оформление
- ✓ соответствие требованиям задания
- ✓ аргументированность краткость и логичность составленного резюме и комментариев
- ✓ выполнение работы в обозначенные сроки
- ✓ творческий подход в оформлении работы и подборе материала

ПРИМЕРНЫЙ ПЕРЕЧЕНЬ ТЕМ ТВОРЧЕСКОЙ РАБОТЫ (ПОРТФОЛИО) ПО ПСИХОЛОГИИ ОБЩЕНИЯ

1. Проблема общения в психологических исследованиях
2. Соотношение понятий общение и деятельность.
3. Роль общения в онтогенезе.
4. Речь как основное средство передачи информации в процессе коммуникации.
5. Невербальные средства общения
6. Психологическая характеристика процесса общения.
7. Закономерности формирования первого впечатления о партнере по общению.
8. Ошибки восприятия партнера по общению.
9. Механизмы влияния в процессе коммуникации.
10. Барьеры в общении.
11. Убеждающая коммуникация.
12. Влияние гендерных особенностей на эффективность общения.
13. Психологическая культура общения.
14. Стили общения.
15. Проблемы, возникающие в процессе делового общения социального работника с клиентом.
16. Методы формирования культуры делового общения специалистов по социальной работе.
17. Манипуляции в деловом взаимодействии.
18. Факторы обеспечивающие эффективное деловое общение специалистов по социальной работе.

Примеры тестовых заданий

1 ВАРИАНТ

1. *Общепсихологическое* определение феномена «общение»:
2. Перечислите основные функции общения:
3. Понятие коммуникативной стороны общения:
4. Перечислите основные механизмы социальной перцепции :
5. Понятие интеракции:
6. Основные причины дефектного общения:
7. Перечислите основные средства устной речи (выбрать):

- а) диалог
 - б) выступление
 - в) монолог
8. В чем проявляется **общее отношение к людям**?
- а) тип взаимодействия
 - б) стиль общения
9. Перечислите основные **способы эффективного общения**:
- а) обратная связь
 - б) активное слушание
 - в) перцепция
- 10) В случае **неэффективного** общения партнер по общению:
- а) субъект
 - б) объект

2 ВАРИАНТ

1. Определение **феномена «общение»** Леонтьева А. Н. (**Деятельностный подход**)
2. Перечислите основные **уровни общения**:
3. Перечислите **основные стороны общения**:
4. Два основных **значения понятия коммуникации**:
5. Перечислите основные **механизмы интеракции**:
6. Понятие **барьеры общения**:
7. Какая из перечисленных ниже сторон общения отвечает за **оценку человека человеком**?

 - а) интерактивная
 - б) перцептивная
 - в) коммуникативная

8. Какие из перечисленных **видов интеракции** необходимы для реализации совместной деятельности:

 - а) конфликт
 - б) групповая интеграция
 - в) конкуренция
 - г) групповая дифференциация

9. **Стиль общения** характеризует:

 - а) степень информационной компетентности
 - б) поведение и отношение к людям

10. Какая из перечисленных **видов обратной связи** выполняет корректирующую функцию:

 - а) позитивная
 - б) негативная

3 ВАРИАНТ

1. Понятие **перцептивной стороны общения**:
2. Перечислите основные **типы общения**:
3. Понятие **стереотипизации** как механизма социальной перцепции:
4. Перечислите основные **средства невербальной коммуникации**:
5. Понятие **стили общения**:
6. Причины **деструктивного общения**:
7. Какая из перечисленных ниже **сторон общения** отвечает за организацию **межличностного взаимодействия**?

 - а) коммуникативная
 - б) интерактивная

8. К каким из перечисленных ниже помехам общения относится **«непонимание» воспринимаемой информации**?

- а) барьеры общения
 - б) личностные особенности
9. Что из перечисленного относится к *речевым формам*, обуславливающим **барьеры общения**?

- а) приказ
- б) просьба
- в) ирония

10. Что из перечисленного ниже относится к **деструктивным формам** общения?

- а) агрессивное поведение
- б) конфликт
- в) манипуляция

Вариант итогового теста

Вариант -1

1. Продолжите определение процесса общения С.Л. Рубинштейна: "Общение – сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми

.....
...
.....

2. Считаете ли Вы, что:

- а) общение является одним из видов деятельности;
- б) общение и деятельность являются одноуровневыми категориями;
- в) общение и деятельность - пересекающиеся явления, имеющие общие и специфические черты;
- г) общение выступает как сторона деятельности, а деятельность – как условие общения;
- д) общение является особой формой человеческой деятельности.

3. Влияние общения прослеживается в таких сферах психического развития ребенка как (вычеркнуть лишнее):

- а) в самой области общения;
- б) в сфере эмоциональных переживаний;
- в) в сфере развития познавательных процессов;
- г) в волевой сфере;
- д) в сфере самосознания;
- е) в сфере овладения речью.

4. Компонентами передачи и восприятия сообщения от коммуникатора к реципиенту являются (вычеркните лишнее):

- а) интенция;
- б) замысел;
- в) отношение;
- г) кодирование;
- д) самораскрытие;
- е) текст;
- ж) декодирование.

Вариант -2

1. Продолжите определение процесса общения В.Н. Панферова: "Общение - это процесс социальной регуляции совместной жизнедеятельности людей

.....
.....

2. Как вы считаете, правомерно ли говорить об общении человека с

- а) природой

- б) с самим собой
- в) с компьютером
- г) с книгой
- д) с животными

Если да, то, в каком случае?

3. Процесс отражения в совместной жизнедеятельности людей распадается на два русла:

- а) вещественное взаимодействие
- б) трудовая деятельность
- в) построение взаимоотношений
- г) познание личностной сущности партнеров

4. Вставьте пропущенные слова: "При взаимодействии людей в процессе общения могут наблюдаться параллельные, пересекающиеся и трансакции. и трансакции могут приводить к конфликтным ситуациям между партнерами по общению".

Вариант 3.

1. Основными специфическими функциями общения являются по Г.М. Андреевой:

- а) коммуникативная функция;
- б) конативная функция;
- в) перцептивная функция;
- г) когнитивная функция;
- д) эмотивная функция;
- е) интерактивная функция;
- ж) креативная функция.

2. Какая из перечисленных ниже групп факторов наиболее обоснованно доказывает решающую роль общения в психическом развитии ребенка:

- а) изучение детей "Маугли"
- б) изучение природы и причин "госпитализма"
- в) экспериментальные исследования

3. Обвиняющие интонации, сверхправильное поведение, обеспокоенное лицо, указующие жесты характерны человеку находящемуся в эго-состоянии:

- а) Родителя
- б) Взрослого
- в) Ребенка

4. На каком этапе передачи коммуникатором сообщения начинается процесс его восприятия реципиентом?

- а) интенция;
- б) замысел;
- в) отношение;
- г) кодирование;
- д) самораскрытие;
- е) текст;
- ж) декодирование.

5. Тактильно-кинестетическая система невербальной коммуникации выполняет следующие функции:

- а) дополнение, предвосхищение, замещение речевого высказывания;
- б) информационный поиск и запрос об обратной связи;
- в) регуляция речевого потока и акцентуация внимания на ту или иную его часть;
- г) поддержание оптимального уровня близости между общающимися;
- д) создание обобщенного образа партнера по общению;
- е) репрезентация эмоционального состояния партнеров;
- ж) регуляция статусно-ролевых отношений.

Список терминов для проверки владения терминами дисциплины

Активизация – информация побуждающая к действию в заданном направлении.

Атрибуция – приписывание человеком мотивов поведения, личностных качеств и характеристик другим людям на основе житейского анализа их действий и поступков.

Аттракция – область психологии изучающая процессы и факторы участвующие в формировании взаимного влечения одного человека к другому. Термин, относящийся к различным видам отношений, включая дружбу, половое влечение, и романтическую любовь.

Аффилиация - проявления потребности человека в общении, в эмоциональных контактах, стремление быть в обществе других людей, оказывать помощь членам группы и принимать их помощь, взаимодействовать с окружающими. При этом ценностью для человека является само общение, независимо от его цели.

Аргументация – система доводов в пользу той или иной позиции, высказывания направленная на изменение позиции, мнения партнера по общению (оппонента), имеющего другую точку зрения.

Барьер авторитета – механизм контрсуггестии, запускаемый в случае определения партнера по общению как «опасного» в каком-то отношении и приводящий к снижению значимости информации на основании малой авторитетности источника сообщения.

Барьер избегания – механизм контрсуггестии, запускаемый в случае определения партнера по общению как «опасного» в каком-то отношении и приводящий к уклонению от контакта с ним или, если физическое уклонение невозможно, прилагаются все усилия, чтобы не воспринимать сообщение, исходящее от «опасного» источника.

Барьер непонимания - механизм контрсуггестии, запускаемый в случае восприятия «опасной» для личности информации и приводящий к четырем уровням непонимания: фонетическому (на уровне звукового восприятия), семантическому (на уровне непонимания смысла сообщения), стилистическому (на уровне восприятия грамматической структуры сообщения) и логический (на уровне непринятия аргументации партнера).

Вербализация – проговаривание слов партнера по общению с целью уточнения смысла его высказывания.

Вербальная коммуникация – обмен информацией с использованием в качестве знаковой системы человеческую речь.

Внушение (суггестия)- вербальное и невербальное воздействие на человека, характеризующееся снижением осознанности и критичности при восприятии человеком того, что ему внушается. Процесс одностороннего активного и персонифицированного воздействия одного индивида на другого или группу.

Вытеснение - произвольное вытеснение из сознания неприятной для человека информации, неприемлемых мыслей, воспоминаний и переживаний.

Госпитализм — глубокая психическая и физическая отсталость, обусловленная „дефицитом“ общения со взрослым в первый год жизни ребенка. Отдельными признаками госпитализма являются: запаздывание в двигательном развитии (прежде всего в освоении ходьбы), резкое отставание в речевом развитии, эмоциональная обедненность, склонность к навязчивым движениям (раскачивание тела). Госпитализм может возникнуть не только в домах ребенка, но и в семьях у малоэмоциональных, „холодных“ матерей, которые не уделяют ребенку необходимое внимание.

Декодирование — процесс предметного опознания, совершаемый индивидом на основе анализа и синтеза воспринятой информации. Может осуществляться на основе использования перцептивных или речевых эталонов.

Дефицит общения – недостаточное по количеству и качеству общение ребенка с окружающими людьми, приводящее к задержкам и отклонениям психического развития, особенно в младенческом и раннем возрасте.

Заражение – механизм влияния, характеризующийся во многом бессознательной, невольной подверженностью индивида определенным психическим состояниям. Оно

происходит через передачу психического настроения, обладающего большим эмоциональным зарядом, через канал чувств и страстей

Идентификация межличностная - готовность человека чувствовать, переживать, действовать в отношении другого так, как если бы этим другим являлся он сам.

Интенция – стремление, намерение, цель, направленность сознания, воли, чувства на кого-либо или что-либо.

Интеракция – взаимодействие, которое происходит между людьми в условиях их социальных отношений, обмен действиями и поступками.

Каузальная атрибуция - механизм восприятия мотивов, целей и намерений людей по их действиям и поступкам.

Кин - единица телодвижения человека

Коммуникация – передача и обмен информации.

Невербальная коммуникация – обмен информацией с помощью несловесных, неречевых форм взаимодействия, коммуникация происходит посредством жестов, мимики и т. п.

Нерефлексивное слушание - умение молчать, не вмешиваясь в речь собеседника своими замечаниями или терпеливое ожидание, чтобы партнер заговорил. Техника нерефлексивного слушания сводится к минимизации ответов или полному невмешательству в речь собеседника.

Общение – сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностью в совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека.

Ольфакторная система восприятия – дополнительная информация о партнере общения, получаемая с помощью запахов.

Оптико-кинестетическая система общения – невербальные средства передачи информации, включающие мимику, жесты и в целом пантомимику.

Паралингвистическая система общения - система вокализации, т.е. качество голоса, его диапазон, тональность.

Параллельная трансакция – взаимодействие, при котором эго состояние в которое послан стимул, является источником ответной реакции.

Пересекающаяся трансакция - взаимодействие, при котором эго состояние в которое послан стимул, не является источником ответной реакции и приводящее к разрыву коммуникации, конфликту или к необходимости партнера изменять свое эго-состояние, дабы избежать конфликтной ситуации.

Перцепция социальная – процесс формирования в общественном и индивидуальном сознании образов социальных объектов в форме восприятия и понимания одним человеком другого, социальных групп или общностей.

Подражание - механизм влияния приводящий к воспроизведению внешних черт и образцов поведения, манер, действий, поступков, которое сопровождается определенной эмоциональной и рациональной направленностью.

Правило рамки – внешнее целенаправленное структурирование информации, определяемое началом и концом информационного ряда позволяющее повысить эффективность коммуникативного воздействия.

Правило цепи – внутреннее структурирование сообщения с помощью простого перечисления, выстраивания информации по степени значимости (ранговая цепь) или с помощью логических построений (логическая цепь).

Проксемика - (пространственная психология) - специальная область, изучающая нормы пространственной и временной организации общения.

Проекция - один из защитных механизмов, посредством которого человек избавляется от переживаний по поводу собственных недостатков, приписывая их другим людям без достаточного на то основания.

Рационализация - механизм психологической защиты, состоящий в поиске разумных и логичных объяснений человеком своих действий, в объяснении собственных поступков благовидными, социально одобряемыми мотивировками, в самооправдании, придумывании искусственных оправдательных причин. Направлена на обеспечение психического комфорта, сохранение чувства собственного достоинства, целостности своего "Я", предотвращение нежелательных психических состояний (чувства вины, стыда и т.д.), рассчитана на моральное оправдание и снятие угрызений совести.

Реципиент – человек принимающий, воспринимающий информацию.

Речь – это основное средство общения, специфическая человеческая форма деятельности, использующая средства языка. В процессе общения человека речь приобретает важнейшее значение для развития сознания, мышления, всей психической деятельности.

Рефлексивное слушание – активное использование словесных форм и действий для подтверждения понимания сообщения, уточнения тезауруса собеседника, способов побуждения партнера к разговору и дающее возможность управления разговором и активностью партнера.

Скрытая транзакция - взаимодействие, при котором одновременно передаются два сообщения из разных эго-состояний: одно – открытое (сообщение на социальном уровне), а другое – скрытое (сообщение на психологическом уровне), при этом сообщение на психологическом уровне перекрывает социальный. Игнорирование психологического уровня взаимодействия приводит к конфликтным ситуациям.

Стереотип социальный - устойчивые социальные установки человека в отношении людей определенной категории, возникшие у него под влиянием жизненного опыта или мнения других людей.

Тактильно-кинестетическая система коммуникации – система прикосновений являющаяся индикатором статусно-ролевых отношений и демонстрирующая степень близости общающихся людей.

Транзакционный анализ – теория личности, коммуникации, детского развития и систематическая психотерапия с целью развития и изменения личности, ведущая свое начало из концепции Э.Берна.

Фактор привлекательности– схема восприятия, которая связана с общей эстетической выразительностью человека (нравится – не нравится чисто внешне). Ошибка заключается в том, что если человек нам нравится (внешне), то мы склонны переоценивать многие его психологические характеристики и наоборот.

Фактор превосходства - наиболее часто применяется схема восприятия, которая запускается в случае неравенства партнеров в той или иной сфере: социальной (различный социальный статус), интеллектуальной, неравенства позиций в группе (групповой статус)...Ошибки неравенства проявляются в том, что люди склонны систематически переоценивать различные психологические качества тех людей, которые превосходят их по какому-то параметру, существенному для них. Эта схема начинает работать только при существенном, значимом для нас неравенстве.

Фактор отношения к нам - схема восприятия, приводящая к изменению оценки качеств людей в зависимости от знака этого отношения проявляемого к нам (нам кажутся более хорошими люди, которые нас любят или хорошо к нам относятся и наоборот).

Фонема – смыслообразующая единица языка, с помощью которой различаются и отождествляются морфемы и тем самым слова.

Экстралингвистическая система общения - включение в речь пауз, покашливания, плача, смеха, плюс сам темп речи.

«Эффект ореола» - явление, имеющее место при восприятии и оценке людьми друг друга в процессе общения. Заключается в том, что на содержание знаний, умений, оценок личности другого человека оказывает влияние специфическая установка, имеющаяся по отношению к этому человеку у воспринимающего. Эта установка возникает на основании ранее сложившегося образа, статуса, репутации человека и некоторых других характеристик, которые выполняют роль "ореола", мешающего видеть действительные черты и проявления объекта восприятия.

4.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации

4.3.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы.

Таблица 5 (1)

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПК-1	способность к реализации стандартных программ, направленных на предупреждение отклонений в социальном и личностном статусе и развитии, профессиональных рисков в различных видах деятельности	ПК-1.2.	способность реализовывать стандартные программы по предупреждению отклонений.
ПК-5:	Способность к психологической диагностике, прогнозированию изменений и динамики уровня развития познавательной и мотивационно-волевой сферы, самосознания, психомоторики, способностей, характера, темперамента, функциональных состояний, личностных черт и акцентуаций в норме при психических отклонениях с целью гармонизации психического функционирования человека.	ПК-5.3	Способность к психологической диагностике, прогнозированию изменений и динамики развития личности в норме и при психических отклонениях с целью гармонизации психического функционирования человека.

Показатели и критерии оценивания компетенций с учетом этапа их формирования

Таблица 6

Этап освоения компетенции	Показатель оценивания	Критерий оценивания
ПК-1.2 способность	Студент владеет процедурами и технологиями консультативной психологии, психологии	Студент способен реализовать стандартные программы по

Этап освоения компетенции	Показатель оценивания	Критерий оценивания
реализовывать стандартные программы по предупреждению отклонений.	общения, психологии конфликта.	предупреждению отклонений..
ПК-5.3. Способность к психологической диагностике, прогнозированию изменений и динамики развития личности в норме и при психических отклонениях с целью гармонизации психического функционирования человека.	Студентом демонстрируется способность проводить исследования развития личности в норме и при психических отклонениях с целью гармонизации психического функционирования человека	Способность диагностировать и прогнозировать изменения личности при психических отклонениях и разрабатывать рекомендации по гармонизации психического функционирования человека

4.3.2 Типовые оценочные средства

Примерный перечень вопросов для подготовки к экзамену.

1. Проблема общения в психологических исследованиях. Определение общения как психологического явления и процесса.
2. Соотношение понятий: общение и деятельность; общение и коммуникация; общение и отражение.
3. Роль общения в онтогенезе.
4. Филогенез общения и его роль в развитии человека как социального субъекта.
5. Структура общения: компоненты общения.
6. подходы к классификации видов общения.
7. Вербальные средства общения.
8. Речь как основное средство передачи информации в процессе коммуникации.
9. Виды речевой деятельности. Речевые явления /литературный язык, разговорный язык, диалекты, жаргоны/.
10. Невербальные средства общения и их роль в процессе взаимодействия людей друг с другом.
11. Функции общения как особой формы человеческой деятельности.
12. Влияние ролевых позиций на общение. Теория Э.Берна, анализ трансакций в общении.
13. Стадии общения, их психологическая характеристика.
14. Основные закономерности формирования первого впечатления о партнере по общению.
15. Влияние самоподачи на первичное восприятие партнера по общению.
16. Стереотипы восприятия партнера по общению.
17. Ошибки восприятия партнера по общению.
18. Влияние механизма каузальной атрибуции на восприятие партнера по общению.

19. Эмпатия, идентификация и социально-психологическая рефлексия как механизмы восприятия субъектов общения.
20. Взаимопознание партнеров по общению (цели и способы).
21. Коммуникация - стадия обмена знаниями, мыслями и чувствами.
22. Законы взаимовлияния в процессе коммуникации.
23. Авторитет как барьер общения и способы его преодоления.
24. Избегание как барьер общения и способы его преодоления.
25. Фонетический уровень непонимания и способы его преодоления.
26. Семантический уровень непонимания и способы его преодоления.
27. Стилистический уровень непонимания и способы его преодоления.
28. Логический уровень непонимания и способы его преодоления.
29. Социально-психологическая технология ведения диалога.
30. Приемы аргументации.
31. Техники слушания и обратной связи.
32. Формы взаимоотношений и их классификация.
33. Аттракция и ее виды.
34. Современные подходы к выделению уровней/стилей общения. Специфика протекания стадий общения в зависимости от его уровней и личностных особенностей коммуникаторов.
35. Психологические аспекты публичного выступления.
36. Публичное выступление как одна из форм делового общения.
37. Подготовка к публичному выступлению.
38. Виды публичных выступлений.
39. Этапы публичного выступления.
40. Эмоциональная саморегуляция в ходе публичного выступления.
41. Технологии управления вниманием аудитории в ходе публичного выступления.
42. Понятие «коммуникативная компетентность» и «психологическая культура общения».
43. Современные методы формирования психологической культуры общения.
44. Этика делового общения.

Шкала оценивания

Структура экзаменационного билета: комплект билетов включает 22 билета (в каждом билете по 2 вопроса), первый из которых соотносится с вопросами 1-23 из перечня экзаменационных вопросов, второй вопрос соотносится с вопросами 2-24 из перечня и т.д.

Экзамен проводится в устной форме собеседования и оценивается исходя из глубины и объема закрепления знаний учащимися.

Таблица 7

Оценка промежуточной аттестации	Критерии оценивания и выставления оценки
5	Высокая точность и уверенность использования формулировок, определений и теоретических положений. Точно приводит основные теоретические концепции по вопросам этнических, религиозных, гендерных, возрастных отличий и физических ограничений. Полностью определяет круг понятий гендерной, возрастной дискриминации и дискриминации людей с ограниченными возможностями здоровья. Приводит многочисленные примеры их реализации в повседневной жизни, а также примеры международной практики противодействия дискриминации.
4	Хорошая точность и уверенность использования формулировок, определений и теоретических положений. С незначительными замечаниями, приводит

	основные теоретические концепции по вопросам этнических, религиозных, гендерных, возрастных отличий и физических ограничений. Не полностью определяет круг понятий гендерной, возрастной дискриминации и дискриминации людей с ограниченными возможностями здоровья. Хорошо приводит примеры их реализации в повседневной жизни, а также примеры международной практики противодействия дискриминации.
3	Средняя точность и уверенность использования формулировок, определений и теоретических положений. Приводит с неточностями основные теоретические концепции по вопросам этнических, религиозных, гендерных, возрастных отличий и физических ограничений. Недостаточно хорошо определяет круг понятий гендерной, возрастной дискриминации и дискриминации людей с ограниченными возможностями здоровья. Приводит примеры их реализации в повседневной жизни, а также примеры международной практики противодействия дискриминации недостаточно уверенно.
2	Неточность и неуверенность использования формулировок, определений и теоретических положений. Плохо приводит основные теоретические концепции по вопросам этнических, религиозных, гендерных, возрастных отличий и физических ограничений. Не определяет круг понятий гендерной, возрастной дискриминации и дискриминации людей с ограниченными возможностями здоровья. Приводит неубедительные примеры их реализации в повседневной жизни, а также примеры международной практики противодействия дискриминации.

При получении итоговой оценки по балльно-рейтинговой системе используются критерии с учетом накопленных баллов по текущим формам контроля.

4.4. Методические материалы

Описание системы оценивания для экзамена

Проведение экзамена осуществляется в устной форме. Одновременно присутствовать на экзамене могут не более пяти студентов. После получения билета дается до 15 минут на подготовку к ответу по вопросам выбранного билета. На ответы на вопросы предоставляется до 10 минут и до 5 минут ответы на дополнительные вопросы, задаваемые преподавателем. После этого студенту объявляется оценка, на которую сдал экзамен.

Таблица 8

<i>Оценочные средства (формы текущего и промежуточного контроля)</i>	<i>Показатели оценки</i>	<i>Критерии оценки</i>
Доклад	<ul style="list-style-type: none"> • соблюдение регламента (15 мин.); • характер источников (более трех источников); • подача материала (презентация); • ответы на вопросы (владение материалом). 	Каждый критерий оценки доклада оценивается в 0,25 балла, максимум 1 балл за доклад.
Тестирование	процент правильных ответов на вопросы теста.	Менее 60% – 0 баллов; 61 - 75% – 6 баллов; 76 - 90% – 8 баллов; 91 - 100% – 10 баллов.
Кейс	<ul style="list-style-type: none"> • знание терминов, механизмов и закономерностей развития • логика действий, 	I. Первый этап: обсуждение поставленной задачи и предварительный обмен мнениями на добровольно-совещательной основе – 2 балл. II. Второй этап: самостоятельная работа студентов в малых группах, составление аналитической

	<ul style="list-style-type: none"> • рациональность действий, • оптимальность выборов вариантов решения задачи. 	справки (командная работа) в указанный срок – до 3 баллов; III. Третий этап: полнота раскрытия темы задания и владение терминологией, ответы на дополнительные вопросы – до 4 баллов. Всего 10 баллов.
Устный опрос	<ul style="list-style-type: none"> • Корректность и полнота ответов 	<p>Сложный вопрос: полный, развернутый, обоснованный ответ – 10 баллов Правильный, но не аргументированный ответ – 5 баллов Неверный ответ – 0 баллов</p> <p>Обычный вопрос: полный, развернутый, обоснованный ответ – 4 балла Правильный, но не аргументированный ответ – 2 балла Неверный ответ – 0 баллов.</p> <p>Простой вопрос: Правильный ответ – 1 балл; Неправильный ответ – 0 баллов</p>
Письменный опрос	<ul style="list-style-type: none"> • Корректность и полнота ответов 	<p>Сложный вопрос: полный, развернутый, обоснованный ответ – 10 баллов Правильный, но не аргументированный ответ – 5 баллов Неверный ответ – 0 баллов</p> <p>Обычный вопрос: полный, развернутый, обоснованный ответ – 4 балла Правильный, но не аргументированный ответ – 2 балла Неверный ответ – 0 баллов.</p> <p>Простой вопрос: Правильный ответ – 1 балл; Неправильный ответ – 0 баллов</p>
Контрольная работа	<ul style="list-style-type: none"> • Корректность и полнота ответов 	<p>Сложный вопрос: полный, развернутый, обоснованный ответ – 10 баллов Правильный, но не аргументированный ответ – 5 баллов Неверный ответ – 0 баллов</p> <p>Обычный вопрос: полный, развернутый, обоснованный ответ – 4 балла Правильный, но не аргументированный ответ – 2 балла Неверный ответ – 0 баллов.</p> <p>Простой вопрос: Правильный ответ – 1 балл; Неправильный ответ – 0 баллов</p>
Экзамен	<ul style="list-style-type: none"> • корректность и полнота ответа; • знание и использование терминологии; • логичность и последовательность в изложении материала; • использование примеров. 	<ul style="list-style-type: none"> • при ответе задействованы 2 показателя, 10-17 баллов; • при ответе задействованы 3 показателя, 18-24 балла; • при ответе задействованы 4 показателя, 25-30 баллов.

Оценка результатов производится на основе балльно-рейтинговой системы (БРС). Использование БРС осуществляется в соответствии с приказом «О применении балльно-рейтинговой системы оценки знаний студентов». БРС по дисциплине отражена в схеме расчетов рейтинговых баллов (далее – схема расчетов).

Схема расчетов сформирована в соответствии с учебным планом направления, согласована с руководителем научно-образовательного направления, утверждена деканом факультета. Схема расчетов доводится до сведения студентов на первом занятии по данной дисциплине. Схема расчетов является составной частью рабочей программы дисциплины и содержит информацию по изучению дисциплины, указанную в Положении о балльно-рейтинговой системе оценки знаний обучающихся в РАНХиГС.

На основании Положения о балльно-рейтинговой системе оценки знаний обучающихся в РАНХиГС в институте принята следующая шкала перевода оценки из многобалльной системы в пятибалльную:

Расчет итоговой рейтинговой оценки:

Таблица 9

Количество баллов	Оценка	
	прописью	буквой
96-100	отлично	А
86-95	отлично	В
71-85	хорошо	С
61-70	хорошо	Д
51-60	удовлетворительно	Е

5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Данный учебно-методический комплекс предназначен для оказания помощи студентам при освоении учебной дисциплины «Психология общения» являющейся базовой профессиональной деятельностью психолога, поэтому материал курса изложен таким образом, чтобы вопросы теории воспринимались в единстве с практикой профессиональной деятельности.

Учебный план по данному курсу предполагает сочетание аудиторных занятий (лекций, семинаров) с самостоятельным изучением студентами учебной дисциплины. Время, отведенное учебным планом на лекционные занятия, не позволяет в полной мере раскрыть все содержание курса, предусмотренное образовательной программой. Самостоятельная работа является необходимой составляющей процесса освоения программы курса. Существенную помощь в самостоятельном изучении учебного курса студентам могут оказать образовательная программа дисциплины, содержащая перечень тем учебного курса и их реферативное описание, а также список учебной и специальной научной литературы.

Самостоятельная работа студентов в рамках данной дисциплины является важным компонентом обучения, приобретения профессиональных компетенций, предусмотренных компетентностно-ориентированным учебным планом и рабочей программой учебной дисциплины.

Самостоятельная работа студентов позволит более углублённо освоить предлагаемый курс, поможет формированию навыков медико-психологического, социального сопровождения лиц, страдающих зависимостью. Для успешного выполнения самостоятельной работы рекомендовано:

1. Активно участвовать в усвоении материала на лекциях;
2. Самостоятельно работать с учебниками и научной литературой, составлять конспекты по проработанному материалу
3. Уметь аргументировать свою точку зрения, внимательно слушать выступления других студентов, уметь соотносить и сопоставлять их высказывания со своим мнением

В целях успешного освоения учебного курса студентам необходимо периодически после изучения каждой темы осуществлять самоконтроль, используя имеющиеся в составе учебно-методического комплекса контрольные вопросы и тестовые задания.

Настоящей программой предусмотрены виды деятельности студента, которые направляются и корректируются преподавателем, а также виды учебной деятельности, которые осуществляются студентом самостоятельно в рамках плана изучения данной учебной дисциплины.

К группе видов и форм самостоятельной работы студентов с участием преподавателя относятся:

В ходе изучения курса студентам предлагаются следующие типы самостоятельных работ:

1. **Воспроизводящие работы**, требующие от студента главным образом репродуктивных действий, связанных с воспроизведением готовых знаний, образов, что чаще всего наблюдается при решении типовых задач, выполнении упражнений. В процессе их выполнения проявляется подражательная самостоятельность.
2. **Поисковые (эвристические) работы**, побуждающие к активному осмыслению материала, поиску вариативных решений учебной задачи, анализу проблемной ситуации, самостоятельному выполнению логических построений. В процессе применения таких заданий студент не связан готовыми образцами.
3. **Творческие работы**, выполнение которых требует интенсивной самостоятельной деятельности. В результате студент находит оригинальное решение учебной задачи,

которую он не только "присваивает", но и перестраивает, используя элементы исследования. Поэтому "продукты" творческой деятельности – собственные мысли, оценки, новая интерпретация фактов.

Самостоятельная работа студентов под руководством преподавателя составляет 56 часов.

При проведении промежуточной аттестации с применением ДОТ типовые оценочные средства соответствуют п. 4.3.2 (см. выше).

При проведении промежуточной аттестации в устной или письменной форме с применением ДОТ типовые оценочные средства соответствуют п. 4.3.2 (см. выше).

При проведении промежуточной аттестации в СДО

Промежуточная аттестация проводится в период сессии в соответствии с текущим графиком учебного процесса и расписанием, утвержденными в соответствии с установленным в СЗИУ порядком.

Чтобы пройти промежуточную аттестацию с прокторингом, студенту нужно:

- за 15 минут до начала промежуточной аттестации включить компьютер, чтобы зарегистрироваться в системе,
- проверить оборудование и убедиться, что связь с удаленным портом установлена.
- включить видеотрансляцию и разрешить системе вести запись с экрана
- пройти верификацию личности, показав документы на веб-камеру (паспорт и зачетную книжку студента), при этом должно быть достаточное освещение.
- при необходимости показать рабочий стол и комнату.

После регистрации всех присутствующих проктор открывает проведение промежуточной аттестации.

Во время промежуточной аттестации можно пользоваться рукописными конспектами с лекциями.

При этом запрещено:

- ходить по вкладкам в браузере
- сидеть в наушниках
- пользоваться подсказками 3-х лиц и шпаргалками
- звонить по телефону и уходить без предупреждения

При любом нарушении проверяющий пишет замечание. А если грубых нарушений было несколько или студент не реагирует на предупреждения — проктор может прервать

промежуточную аттестацию досрочно или прекратить проведение аттестации для нарушителя.

Продолжительность промежуточной аттестации для каждого студента не может превышать четырех академических часов. Экзамен не может начинаться ранее 9.00 часов и заканчиваться позднее 21.00 часа. На выполнение заданий отводится максимально 30 минут.

Отлучаться в процессе выполнения заданий можно не более, чем на 2-3 минуты, заранее предупредив проктора.

В случае невыхода студента на связь в течение более чем 15 минут с начала проведения контрольного мероприятия он считается неявившимся, за исключением случаев, признанных руководителем структурного подразделения уважительными (в данном случае студенту предоставляется право пройти испытание в другой день в рамках срока, установленного преподавателем до окончания текущей промежуточной аттестации). Студент должен представить в структурное подразделение документ, подтверждающий уважительную причину невыхода его на связь в день проведения испытания по расписанию (болезнь, стихийное бедствие, отсутствие электричества и иные случаи, признанные руководителем структурного подразделения уважительными).

В случае сбоев в работе оборудования или канала связи (основного и альтернативного) на протяжении более 15 минут со стороны преподавателя, либо со стороны студента, преподаватель оставляет за собой право отменить проведение испытания, о чем преподавателем составляется акт. Данное обстоятельство считается уважительной причиной несвоевременной сдачи контрольных мероприятий. Студентам предоставляется возможность пройти испытания в другой день до окончания текущей промежуточной аттестации. О дате и времени проведения мероприятия, сообщается отдельно через СЭО Института.

При проведении промежуточной аттестации в СДО в форме устного или письменного ответа

На подготовку студентам выделяется время в соответствии с объявленным в начале промежуточной аттестации регламентом. Во время подготовки все студенты должны находиться в поле включенных камер их ноутбуков, компьютеров или смартфонов. Для визуального контроля за ходом подготовки допустимо привлекать других преподавателей кафедры, работников деканата или проводить промежуточную аттестацию по подгруппам, численностью не более 9 человек.

По окончании времени, отведенного на подготовку:

- в случае проведения промежуточной аттестации в устной форме студенты начинают отвечать с соблюдением установленной преподавателем очередности и отвечают на дополнительные вопросы; оценка объявляется по завершении ответов на дополнительные вопросы;

- в случае проведения промежуточной аттестации в письменной форме письменная работа набирается студентами на компьютере в текстовом редакторе или записывается от руки; по завершении студенты сохраняют работу в электронном формате, указывая в наименовании файла свою фамилию; файл размещается в Moodle или в чате видеоконференции;

При проведении промежуточной аттестации в ДОТ в форме устного ответа на теоретические вопросы и решения задачи (кейса) – оценка сообщается экзаменуемому по завершению ответа.

При проведении промежуточной аттестации в ДОТ в форме письменного ответа на теоретические вопросы и решения задачи (кейса) – в течение 24 часов преподаватель проверяет работы, выставляет оценки и доводит информацию до студентов.

При проведении промежуточной аттестации в СДО в форме тестирования

Для выполнения тестового задания, прежде всего, следует внимательно прочитать поставленный вопрос. После ознакомления с вопросом следует приступить к прочтению предлагаемых вариантов ответа. Необходимо прочитать все варианты и в качестве ответа следует выбрать либо один либо несколько верных ответов, соответствующих представленному заданию.

На выполнение теста отводится не более 30 минут. После выполнения теста происходит

6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», включая перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

6.1. Основная литература

1. Виговская М.Е. Психология делового общения [Электронный ресурс]/ Виговская М.Е., Лисевич А.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2014.— 140 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/75204.html?replacement=1> ЭБС «IPRbooks»
2. Горянина В.А. Психология общения: Учеб. пособие./В.А. Горянина. – М.: Академия, 2002.
3. Ильин Е. П. Психология общения и межличностных отношений. 2-е изд. — СПб.: Питер, 2015. — 592 с.: <http://idp.nwipa.ru:2228/reading.php?productid=344636>
4. Сухов А.Н. Социальная психология (учебное пособие для ссузов) / А.Н. Сухов. М.: Издательский центр «Академия», 2006. – 240с.
5. Чернова, Галина Рафаиловна. Психология общения [Электронный ресурс], Учебное пособие. Стандарт третьего поколения СПб.[и др.]:Питер, 2015 <http://idp.nwipa.ru:2228/reading.php?productid=345122>

6. Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения (учебное пособие для среднего профессионального образования) / Г.М. Шеламова. М.: Издательский центр «Академия», 2008. 178с.

6.2. Дополнительная литература

1. Арбузова Е.Н. Практикум по психологии общения./ Е.Н. Арбузова, А.И. Анисимов, О.В. Шатрова. – СПб.: Речь, 2008.
2. Битянова М.Р. Социальная психология (учебное пособие) / М.Р. Битянова СПб.: Издательский дом Питер, 2010. - 368с.
3. Бороздина Г.В. Психология делового общения. Уч. пособие./ Г.В. Бороздина. –М.: Инфра, 2000.
4. Вердербер Р. Психология общения (серия «Главный учебник»)/Р. Вердербер, К. Вердербер. – СПб.: прайм-ЕВРОЗНАК, 2003.
5. Доценко Е.Л. Психология манипуляции: феномены, механизмы и защита./Е.Л. Доценко. – 3-е изд. СПб: Речь. 2003.
6. Ильин Е.П. Психология общения и межличностных отношений – СПб.: Издательский дом Питер, 2010. – 576с.
7. Канке А.А.Профессиональная этика и психология делового общения (учебное пособие для ссузов) / А.А.Канке, И.П. Кошечкина – М.: Форум, 2009. – 304с.
8. Кржижановская Ю.С. Грамматика общения./Ю.С. Кржижановская, В.П. Третьяков. – М.: Смысл, СПб.: Питер, 2005.
9. Курбатов В.И. Конфликтология / В.И. Курбатов. – Ростов на Дону.: Издательство «Феникс», 2009. – 448с.
10. Руденко А.М. Деловое общение (учебное пособие). / А.М.Руденко, С.И. Самыгин.– М.: КноРус, 2010. – 440с.
11. Семечкин Н.И. Психология социального влияния. / Н.И Семечкин. – СПб.: Речь, 2004.
12. Шеламова Г.М. Этикет делового общения. / Г.М.Шеламова. – М.: Издательский центр «Академия», 2008. – 187с.
13. Шеламова Г.М. Этикет деловых отношений. / Г.М. Шеламова.- М.: Издательский центр «Академия», 2008. – 65с. 15
14. Шостром Э. Человек-манипулятор./Э. Шостром. – М.: Апрель Пресс, 2008.

6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы

Учебно-методические указания по самостоятельной работе представлены в п.5. Ниже представлены информационные источники, которые могут быть использованы, кроме основной и дополнительной литературы.

СЗИУ располагает доступом через сайт научной библиотеки <http://nwapa.spb.ru/> к следующим подписным электронным ресурсам:

Русскоязычные ресурсы

- Электронные учебники электронно-библиотечной системы (ЭБС) «Айбукс»
- Электронные учебники электронно-библиотечной системы (ЭБС) «Юрайт»
- Электронные учебники электронно-библиотечной системы (ЭБС) «Лань»
- Научно-практические статьи по финансам и менеджменту Издательского дома «Библиотека Гребенникова»
- Статьи из периодических изданий по общественным и гуманитарным наукам «Ист-Вью»
- Энциклопедии, словари, справочники «Рубрикон»
- Полные тексты диссертаций и авторефератов *Электронная Библиотека Диссертаций РГБ*

- *EBSCO Publishing* – доступ к мультидисциплинарным полнотекстовым базам данных различных мировых издательств по бизнесу, экономике, финансам, бухгалтерскому учету, гуманитарным и естественным областям знаний, рефератам и полным текстам публикаций из научных и научно-популярных журналов;
- *Emerald* – крупнейшее мировое издательство, специализирующееся на электронных журналах и базах данных по экономике и менеджменту. Имеет статус основного источника профессиональной информации для преподавателей, исследователей и специалистов в области менеджмента.

6.4. Нормативно-правовые акты

Не используются

6.5. Интернет-ресурсы

Сайты с бесплатным доступом к поисковым системам словарей русского языка:

1) <http://www.gramota.ru>

2) <http://www.slovari.ru>

6.6. Иные источники

Не используется

7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

Курс включает использование программного обеспечения Microsoft Excel, Microsoft Word, Microsoft Power Point для подготовки текстового и табличного материала, графических иллюстраций.

Методы обучения предполагают использование информационных технологий (демонстрация мультимедийных материалов).

Задействованы Интернет-сервисы и электронные ресурсы (поисковые системы, электронная почта, профессиональные тематические чаты и форумы, онлайн энциклопедии, справочники, библиотеки, электронные учебные и учебно-методические материалы).

Допускается применение системы дистанционного обучения.