

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Андрей Драгомирович Хлутков  
Должность: директор  
Дата подписания: 04.09.2024 19:18:18  
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**

**УТВЕРЖДЕНО**  
Директор СЗИУ РАНХиГС  
А.Д.Хлутков

Электронная подпись

**ПРОГРАММА БАКАЛАВРИАТА  
«Психология управления»**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ  
реализуемой без применения электронного (онлайн) курса**

**Б1.О.24 «Психология общения и переговоров»**

37.03.01- Психология

очная

Год набора - 2024

Санкт-Петербург, 2024

**Автор(ы)–составитель(и):**

Старший преподаватель кафедры социальных технологий Лик Н.В.

**Заведующий кафедрой** социальных технологий: доктор политических наук, доцент, профессор кафедры социальных технологий И.А. Ветренко.

**РПД Б1.О.24 «Психология общения и переговоров»** одобрена на заседании кафедры социальных технологий.

Протокол №7 от «27» июня 2024г.

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.....	4
2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы.....	5
3. Содержание и структура дисциплины.....	6
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся.....	11
5. Оценочные материалы промежуточной аттестации по дисциплине.....	22
6. Методические материалы для освоения дисциплины.....	29
7. Учебная литература и ресурсы информационно-коммуникационной сети «Интернет»	
7.1. Основная литература.....	32
7.2. Дополнительная литература.....	32
7.3. Нормативно-правовые документы и иная правовая информация.....	33
7.4. Интернет-ресурсы.....	33
7.5. Иные источники.....	33
8. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы.....	33

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

1.1. Дисциплина Б1.О.24 «Психология общения и переговоров» обеспечивает овладение следующими компетенциями:

Таблица 1

Код компетенции	Наименование компетенции	Код компонента компетенции	Наименование компонента компетенции
УК ОС-4	Способен осуществлять коммуникацию в том числе деловую, в устной и письменной формах на государственном и иностранном (ых) языках	УК ОС-4.3	Способен соблюдать требования к языку и форме общения, в том числе делового, в зависимости от коммуникативной задачи, решаемой на русском или иностранном языке
ОПК-8	Способен выполнять свои профессиональные функции в организациях разного типа, осознанно соблюдая организационные политики и процедуры	ОПК-8.2.	Способен применять алгоритмы профессиональной деятельности в академической, практической или прикладных отраслях психологии, соблюдая организационные политики и процедуры

1.2. В результате освоения дисциплины у студентов должны быть:

Таблица 2

ТФ/ профессиональные действия	Код компонента компетенции	Результаты обучения
	УК ОС-4.3	<p><b>на уровне знаний:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• правила построения и оформления текстов документов и устных публичных выступлений;</li> <li>• виды внешних и внутренних коммуникаций; коммуникационная структура различных организаций;</li> <li>• сущность, структура и функции массовой коммуникации, основные методы измерения структурных элементов коммуникатемы, основные принципы и формы взаимодействия PR-специалиста со СМИ; виды, средства, формы и методы коммуникаций в рыночной среде;</li> <li>• история и культура стран изучаемого языка;</li> </ul> <p><b>на уровне умений:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• осуществлять отбор вариантов в соответствии с жанром речи и ситуацией коммуникации;</li> </ul>

		<p><b>на уровне навыков:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• навыками построения устной и письменной речи;</li> <li>• навыки ведения межличностной и деловой коммуникации, убеждения и мотивации персонала, сбора информации, выделения главного и второстепенного в полученных данных;</li> <li>• навыки ведения письменной и устной деловой коммуникации;</li> </ul>
	ОПК-8.2.	<p><b>на уровне знаний:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• социокультурные нормы бытового и делового общения, а также правила речевого этикета, позволяющие специалисту эффективно использовать иностранный язык как средство общения и ведения переговоров в современном поликультурном мире.</li> </ul> <p><b>на уровне умений:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• грамотно строить устную и письменную речь; работать в коллективе, управлять внутренними коммуникациями;</li> </ul> <p><b>на уровне навыков:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• навыки эффективных коммуникаций и самопрезентации в условиях межличностной коммуникации;</li> <li>• навыки общения и проведения переговоров в профессиональной сфере</li> </ul>

## 2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы

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

«Психология общения переговоров» входит в состав дисциплин обязательного изучения 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, проведению деловых переговоров с представителями различных организаций. 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, а также наличие навыков использования технологий переговорного процесса. Детальное рассмотрение общения как процесса психологической деятельности позволит, по нашему мнению, будущим специалистам свободно в нем ориентироваться и управлять его динамикой. Рассмотрение методологических вопросов проведения переговоров, познакомит слушателей с новыми подходами и приемами в изучении эффективного делового 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: «Общая психология», «Социальная психология»,

«Психология личности», «Основы теории коммуникации», «Тренинг формирования управленческих компетенций». Также знания полученные в ходе освоения данной дисциплины являются основой для изучения следующих дисциплин: «Консультативная психология», «Этнопсихология», «Психология медиации», «Психология конфликта». Теоретические знания, полученные на лекциях и семинарских занятиях, студенты имеют возможность закрепить в процессе учебных тренингов.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 академических часов, 81 академический час.

Таблица 3

Вид работы	Трудоемкость (в академ. часах/академ. часах)
<b>Общая трудоемкость</b>	<b>108/81</b>
<b>Контактная работа с преподавателем</b>	<b>38/28,5</b>
Лекции	-
Практические занятия	36/27
Консультации	2/1,5
<b>Самостоятельная работа</b>	<b>34/25,5</b>
Контроль	36/27
Формы текущего контроля	Тестирование, устный опрос, контрольная работа по терминам, практические занятия (работа над портфолио)
<b>Форма промежуточной аттестации</b>	<b>Экзамен (7 семестр)</b>

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

### 3. Содержание и структура дисциплины

#### 3.1. Структура дисциплины

##### Очная форма обучения

Таблица 4

№ п/п	Наименование тем (разделов),	Объем дисциплины, час.					СРО	Форма текущего контроля успеваемости** , промежуточно й аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий					
			Л/ ДОТ	ЛР/ ДОТ	ПЗ/ ДОТ	КСР		
<b>Очная форма обучения</b>								
Тема 1	Общение как предмет социально-психологического исследования.	6			2		4	УО
Тема 2	Структура общения. Виды и средства общения.	6			2		4	УО
Тема 3	Процесс и функции межличностного и делового общения.	6			2		4	УО
Тема 4	Перцептивная сторона межличностного и	4			2		2	УО

	делового общения.							
Тема 5	Самоподача и взаимопознание субъектов взаимодействия в процессе межличностного и делового общения.	6			4		2	ТМК, ПЗ
Тема 6	Коммуникация как процесс обмена информацией в процессе общения. Социально-психологическая технология ведения диалога.	6			4		2	УО
Тема 7	Психологические аспекты публичного выступления.	8			4		4	УО
Тема 8	Переговоры как одна из форм деловой коммуникации. Стратегии и тактики ведения переговоров	10			6		4	Т
Тема 9	Стратегии и тактики ведения переговоров.	10			6		4	УО
Тема 10	Посредничество в переговорном процессе.	8			4		4	УО
<b>Консультация</b>		<b>2/1,5</b>						
<b>Промежуточная аттестация</b>								<b>Экзамен – 7</b>
<b>Контроль с/р</b>		<b>36/27</b>						
<b>Всего (акад.ч./астр.ч.):</b>		<b>108/81</b>			<b>36/27</b>		<b>34/26</b>	

УО\* - устный опрос

К\*\* – кейсы

ТМК\*\*\* – контрольная по терминам

Т\*\*\*\* – тестирование

ПЗ\*\*\*\*\*-практические занятия (работа над портфолио)

Л- занятия лекционного типа (лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях, обучающимся);

ЛР- лабораторные работы (вид занятий семинарского типа);

ПЗ- практические занятия (виды занятий семинарского типа за исключением лабораторных работ);

КСР- индивидуальная работа обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях (в том числе индивидуальные консультации);

ДОТ- занятия, проводимые с применением дистанционных образовательных технологий, в том числе с применением виртуальных аналогов профессиональной деятельности;

СРО- самостоятельная работа, осуществляемая без участия педагогических работников организации и (или) лиц, привлекаемых организацией к реализации образовательных программ на иных условиях.

**\*При реализации дисциплины с использованием ДОТ преподаватель самостоятельно адаптирует форму текущего контроля, указанного в таблице, к системе дистанционного обучения**

Доступ к системе дистанционных образовательных технологий осуществляется каждым обучающимся самостоятельно с любого устройства, и том числе на портале: <https://sziu-de.ranepa.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 филогенезе 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. Виды и средства общения.**

Критерии классификации видов общения: по содержанию, по форме контактирования, по уровню, по степени соответствия, 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, арг/. 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. Социально-психологическая технология ведения диалога.**

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. 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 8. Переговоры как одна из форм деловой коммуникации. Стратегии и тактики ведения переговоров**

Историческая ретроспектива формирования технологического подхода к решению проблемных ситуаций и исследований переговорного процесса (взгляды Ф.Каллере, Феличе, В. Мастенбрука, Р.Фишера, У.Юри, М.М. Лебедевой, А.А.Мурашева, О.Эрнста, Е.А.Климова, Н.И.Козлова). Психологическая феноменология переговоров. Модели переговорного процесса (личностный, технологический и процессуальный подходы).

Структура и основные понятия переговорного процесса: взаимозависимость, позиции, интересы, предложения, силовой баланс, соглашения, легитимность.

Функции переговоров (информационная, регулятивная, контролирующая, координирующая, коммуникативная).

Классификации переговоров по особенностям взаимодействия и содержанию деятельности на переговорах; по поведенческим потернам и эмоциональному реагированию; по способам оперирования межличностными отношениями; по соотношению власти и силы на переговорах.

**Основные понятия и термины:** взаимозависимость, позиции, интересы, предложения, силовой баланс, соглашения, легитимность.

#### **Тема 9. Стратегии и тактики ведения переговоров.**

Основные переговорные стратегии: ультимативная, конкурентная, партнерская, имитационная, обструкционная, смешанная, неопределенная. Типология стилей ведения переговоров У.Мастенбрука: этический, аналитико-агрессивный, общительный, гибко-агрессивный.

Тактики ведения переговоров. Три подхода к переговорам: жесткий, мягкий и принципиальный. Принципиальные переговоры, базовые положения принципиальных переговоров.

Деятельностная модель переговоров У.Мастенбрука. Пять видов деятельности в переговорном процессе: достижение должных результатов; оказание воздействия на силовой баланс; создание конструктивной обстановки; применение гибкой тактики. Дилеммы переговорного процесса: уступчивость – неподатливость; покорность-доминирование; дружелюбие-враждебность; развертывание-уклонение. Манипуляции в переговорах. Особенности ведения международных переговоров.

**Основные понятия и термины:** этический стиль ведения переговоров, аналитико-агрессивный стиль ведения переговоров, общительный стиль ведения переговоров, гибко-агрессивный стиль ведения переговоров.

#### **Тема 10. Посредничество в переговорном процессе.**

Введение в понятие посредничество (медиация). Задачи и функции медиатора в переговорах. Формы участия третьей стороны в переговорах: третейский суд, согласительная процедура, челночная дипломатия, посредничество, неформальное содействие, экспертная оценка проблемы, подготовка к переговорам. Принципы медиации. Факторы риска и техники безопасности медиатора.

Медиация как переговоры: вступительная процедура, презентация сторон, совместная дискуссия, кокусы, формирование повестки переговоров, выработка предложений, подготовка соглашения, выход из медиации. Учет медиатором особенностей сторон переговорного процесса: мотивированности, стилей и стратегий ведения переговоров. Тактики работы с сопротивлением сторон переговоров.

**Основные понятия и термины:** третейский суд, согласительная процедура, челночная дипломатия, посредничество, неформальное содействие, экспертная оценка проблемы, кокус, медиация.

#### 4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся

4.1. В ходе реализации дисциплины Б1.О.24 «Психология общения и переговоров» используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

Тема занятия		Методы текущего контроля успеваемости
Тема 1	Общение как предмет социально-психологического исследования.	УО
Тема 2	Структура общения. Виды и средства общения.	УО
Тема 3	Процесс и функции межличностного и делового общения.	УО
Тема 4	Перцептивная сторона межличностного и делового общения.	УО
Тема 5	Самоподача и взаимопознание субъектов взаимодействия в процессе межличностного и делового общения.	ТМК, ПЗ
Тема 6	Коммуникация как процесс обмена информацией в процессе общения. Социально-психологическая технология ведения диалога.	УО
Тема 7	Психологические аспекты публичного выступления.	УО
Тема 8	Переговоры как одна из форм деловой коммуникации. Стратегии и тактики ведения переговоров	Т
Тема 9	Стратегии и тактики ведения переговоров.	УО
Тема 10	Посредничество в переговорном процессе.	УО

УО\* - устный опрос

К\*\* – кейсы

ТМК\*\*\* – контрольная по терминам

Т\*\*\*\* – тестирование

ПЗ\*\*\*\*\*-практические занятия (работа над портфолио)

## 4. 2. Типовые материалы текущего контроля успеваемости обучающихся

### *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.

### *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 комментарий.
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 краткости 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. Стили общения.
14. Проблемы, возникающие в процессе делового общения социального работника с клиентом.
15. Методы формирования культуры делового общения специалистов по социальной работе.
16. Манипуляции в деловом взаимодействии.
17. Факторы обеспечивающие эффективное деловое общение специалистов по социальной работе.
18. Национальные особенности делового общения.
19. Факторы обеспечивающие эффективное проведение переговоров.
20. Роль медиатора в проблемных ситуациях переговоров между оппонентами.

### *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

## **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 ..... транзакции. .... и ..... транзакции 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.

### **Пример ролевой игры (темы 4-8)**

Ролевая игра «Дискуссия»

Дискуссия. Целью этой игры является развитие различных навыков, то есть эта игра-дискуссия научит участников определять стили поведения людей, а также какой именно стиль общения нужно использовать для успешного и эффективного сотрудничества, принятия решений.

Количество участников может быть не более 20-ти человек.

Время также ограничено, вам хватит 50 минут.

Ход игры: из всей группы выбирается пять участников, те, кто не задействованы в игре, садятся в кругу, а участники садятся в центр этого круга.

Участники игры получают заранее подготовленные карточки, на которых написана инструкция.

Показывать карточки нельзя, так как остальные должны будут угадать какую роль, указанную на карточке, исполняет участник.

Роли в этой игре соответствуют распространенным стилям поведения:

1. Организатор. Его целью является выявление позиций всех участников. Он спрашивает мнение каждого, задает уточняющие вопросы, активно участвует в дискуссии, подводит промежуточные и окончательные выводы, высказывает свое мнение последним.
2. Спорщик. Спорит по поводу и без, пытается опровергнуть любое высказывание.
3. Оригиналы. Высказывает неожиданные, немного бессмысленные, понятные ему одному предложения и суждения, в разговоре участвует не очень активно, высказывается не более пяти раз.
4. Заводила. Очень эмоционален и позитивен в своих высказываниях. Говорит много, старается склонить всех к своей точке зрения. Не слушает окружающих, если те не согласны с его мнением.
5. Соглашатель. Не спорит, со всеми во всем соглашается. Целью этого стиля поведения является не поиск эффективного решения, а бесконфликтное общение.

Существует множество вариантов тем для обсуждения в игре-дискуссии, например:

- причины популярности бороды среди мужчин
- способы эффективной борьбы за трезвость населения

### ***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 неприятия 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** - непроизвольное 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 информацией.

**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.

**Переговоры** — механизм разрешения (урегулирования) конфликта; совместная деятельность оппонентов по поиску взаимоприемлемого решения проблемы.

**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.

**Посредник (или медиатор)** — третья сторона в конфликте, которая обеспечивает конструктивное обсуждение проблемы, однако окончательное решение принимается участниками самостоятельно. Целью третьей стороны является урегулирование конфликта мирными средствами. (Индивид или группа, являющиеся внешним по отношению к конфликту между двумя участниками или большим их числом и пытающиеся помочь им в достижении согласия.)

**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).

**Проблема** — задача, преграда, трудность, объективно (в психологии — субъективно) возникающая в ходе развития, познания в теоретической или практической деятельности.

**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.

**Сила** — способность вынудить другого к уступкам.

**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.

**Торг** — подход к переговорам, при котором стороны рассматривают переговоры как продолжение борьбы и основной акцент делают на собственном выигрыше.

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

**Уступки** — стратегия, при которой одна из сторон конфликта снижает свои притязания. Формула соглашения — краткая формулировка существенных аспектов соглашения, которая служит ориентиром в работе над деталями.

**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.

## 5.Оценочные материалы промежуточной аттестации по дисциплине

### 5.1. 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.

### 5.2. Оценочные материалы промежуточной аттестации

Таблица 6

Компонент компетенции	Промежуточный/ключевой индикатор оценивания	Критерий оценивания
УК ОС-4.3	Соблюдает требования к языку и форме общения, в том числе делового, в зависимости от коммуникативной задачи, решаемой на русском или иностранном языке	<p>Студент свободно поддерживает деловую коммуникацию в профессиональной сфере, свободно использует иностранный язык в сфере общения и переговоров.</p> <p>Созданный текст выполнен с соблюдением стилистических норм иностранного языка, в тексте не допущено ошибок, использована специфическая лексика, применяемая в деловой сфере.</p> <p>Студент выявляет социально-психологические детерминанты трудностей, возникающих в процессе общения</p>

		как на межличностном уровне, так и в коллективе. Студент владеет навыками социальной перцепции
ОПК-8.2.	Применяет алгоритмы профессиональной деятельности в академической, практической или прикладных отраслях психологии, соблюдая организационные политики и процедуры	Точность и полнота действий консультанта-психолога и соблюдение организационной политики и процедур.

### 5.3. Показатели и критерии оценивания текущих и промежуточных форм контроля

<i>Оценочные средства (формы текущего и промежуточного контроля)</i>	<i>Показатели оценки</i>	<i>Критерии оценки</i>
Тестирование	процент правильных ответов на вопросы теста.	Менее 60% – 0 баллов; 61 - 75% – 6 баллов; 76 - 90% – 8 баллов; 91 - 100% – 10 баллов.
Выполнение практического задания	<ul style="list-style-type: none"> <li>знание терминов, механизмов и закономерностей развития</li> <li>логика действий,</li> <li>рациональность действий,</li> <li>оптимальность выборов вариантов решения задачи.</li> </ul>	<p>I. Первый этап: обсуждение поставленной задачи и предварительный обмен мнениями на добровольно-совещательной основе – 2 балл.</p> <p>II. Второй этап: самостоятельная работа студентов в малых группах, составление аналитической справки (командная работа) в указанный срок – до 3 баллов;</p> <p>III. Третий этап: полнота раскрытия темы задания и владение терминологией, ответы на дополнительные вопросы – до 4 баллов.</p> <p>Всего 10 баллов.</p>
Устный опрос	<ul style="list-style-type: none"> <li>Корректность и полнота ответов</li> </ul>	<p><b>Сложный вопрос:</b> полный, развернутый, обоснованный ответ – 10 баллов Правильный, но не аргументированный ответ – 5 баллов Неверный ответ – 0 баллов</p> <p><b>Обычный вопрос:</b> полный, развернутый, обоснованный ответ – 4 балла Правильный, но не аргументированный ответ – 2 балла Неверный ответ – 0 баллов.</p> <p><b>Простой вопрос:</b> Правильный ответ – 1 балл; Неправильный ответ – 0 баллов</p>
Контрольная работа	<ul style="list-style-type: none"> <li>Корректность и полнота ответов</li> </ul>	<p><b>Сложный вопрос:</b> полный, развернутый, обоснованный ответ – 10 баллов Правильный, но не аргументированный ответ – 5 баллов Неверный ответ – 0 баллов</p> <p><b>Обычный вопрос:</b> полный, развернутый, обоснованный ответ – 4 балла Правильный, но не аргументированный ответ – 2 балла Неверный ответ – 0 баллов.</p> <p><b>Простой вопрос:</b> Правильный ответ – 1 балл; Неправильный ответ – 0 баллов</p>

Экзамен	<ul style="list-style-type: none"> <li>• корректность и полнота ответа;</li> <li>• знание и использование терминологии;</li> <li>• логичность и последовательность в изложении материала;</li> <li>• использование примеров.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• при ответе задействованы 2 показателя, 10-17 баллов;</li> <li>• при ответе задействованы 3 показателя, 18-24 балла;</li> <li>• при ответе задействованы 4 показателя, 25-30 баллов.</li> </ul>
---------	---	---

## **Типовые оценочные материалы промежуточной аттестации**

*Примерный перечень вопросов для подготовки к экзамену.*

### Теоретический блок вопросов:

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 технологии ведения диалога.
30. Приемы аргументации.
31. Техники слушания и обратной связи.
32. Формы взаимоотношений и их классификация.

33. Атракция 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.
45. Определение общения как психологического явления и процесса. Соотношение понятий «общение» и «переговоры».
46. Определение основных понятий «переговорного процесса» и его компонентов.
47. Классификации переговорного процесса. Типы переговоров.
48. Виды, функции и стадии переговорного процесса.
49. Посредничество и медиация в переговорном процессе. Задачи и функции медиатора в переговорах. Принципы медиации.
50. Формы участия третьей стороны в переговорах: третейский суд, согласительная процедура, челночная дипломатия, посредничество, неформальное содействие, экспертная оценка проблемы, подготовка к переговорам.

*Примеры практических заданий :*

1. Продемонстрируйте психологическое содержание основных переговорных стратегий (уклонение, борьба, приспособление, компромисс).
2. Продемонстрируйте основные принципы конструктивных (направленных на сотрудничество) переговоров.
3. Продемонстрируйте основные индивидуальные стили ведения переговоров.
4. Динамическая модель переговорного процесса. Дилеммы в реализации основных видов деятельности.
5. Продемонстрируйте техники эмоционального выравнивания агрессивного и эмоционально заряженного партнера по переговорам.
6. Задачи и функции медиатора в переговорах. Формы посредничества в переговорах.
7. Продемонстрируйте психологические особенности медиации на различных этапах переговорного процесса.
8. Продемонстрируйте манипулятивные техники, используемые в переговорном процессе. Преимущества и недостатки их применения.
9. Медиация в конфликтных ситуациях. Продемонстрируйте манипулятивные техники, используемые в переговорном процессе (преимущества и недостатки их применения).  
Учет особенностей сторон переговоров в процессе медиации.

**Пример кейсовых заданий**

Кейс «Подчеркивание значимости».

Необходимое время: 30 минут. Материалы не требуются.

В этом упражнении участникам предлагается выявить в других людях качества, вызывающие восхищение, уважение или симпатию. Упражнение выполняется в кругу с мячом или письменно. Ведущий просит участников выбрать тех людей, с которыми он менее знаком, для того чтобы усложнить себе задачу. Упражнение начинается с того, что кто-то, обращаясь к своему коллеге, говорит: «Таня, мне в тебе нравится...» и называет то личностное качество, которое он отметил. Например: «У меня вызывает уважение твоя независимость!»; «Мне очень нравится в тебе объективность, способность не давать оценок»; «Интонация твоего голоса завораживает». Таня, в свою очередь, должна назвать то чувство, которое возникло у нее в ответ на эти слова.

Таким образом, в этом упражнении происходит одновременно и отработка техники вербализации своего эмоционального состояния. Надо отметить, что эта часть упражнения проходит труднее всего, поскольку большинство участников при вербализации обращаются только к двум эмоциональным состояниям: «Мне приятно» или «Мне очень приятно». Видимо, это связано с тем, что дифференциация и осознание чувств в реальной жизни у нас происходит крайне редко. Этот навык не отработан не только у наших потенциальных клиентов, но и у психологов. Хотя известно, что только тот, кто понимает себя, может разобраться и в чувствах партнера.

В процессе данного упражнения у большинства участников происходит понимание этой проблемы.

После того как чувство или эмоция вербализованы, упражнение продолжает кто-либо другой из участников. И так до тех пор, пока каждый не выскажется.

### ***Шкала оценивания***

Оценка результатов производится на основе балльно-рейтинговой системы (БРС). Использование БРС осуществляется в соответствии с приказом от 06 сентября 2019 г. №306 «О применении балльно-рейтинговой системы оценки знаний обучающихся».

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

Перевод балльных оценок в академические отметки «отлично», «хорошо», «удовлетворительно»

- «Отлично» (А) - от 96 по 100 баллов – теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено максимальным числом баллов.

- «Отлично» (В) - от 86 по 95 баллов – теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному.

- «Хорошо» (С) - от 71 по 85 баллов – теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.

- «Хорошо» (D) - от 61 по 70 баллов – теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.

- «Удовлетворительно» (Е) - от 51 по 60 баллов – теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий выполнены с ошибками.

- «Неудовлетворительно» (ЕХ) - 50 баллов и менее - теоретическое содержание курса не освоено, необходимые практические навыки работы не сформированы, выполненные учебные задания содержат грубые ошибки, дополнительная самостоятельная работа над материалом курса не приведет к существенному повышению качества выполнения учебных заданий.

### **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 автоматическая оценка выполнения. Результат отображается в личном кабинете обучающегося.

## **6. Методические материалы по освоению дисциплины**

Данный учебно-методический комплекс предназначен для оказания помощи студентам при освоении учебной дисциплины «Психология общения и переговоров» являющейся базовой профессиональной деятельности 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.

1. **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.

2. **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.

#### **Методические указания по подготовке к опросу**

Подготовка к занятиям должна носить систематический характер. Это позволит обучающемуся в полном объеме выполнить все требования преподавателя. Обучающимся рекомендуется изучать как основную, так и дополнительную литературу, а также знакомиться с Интернет-источниками (список приведен в рабочей программе по дисциплине).

Подготовка обучающихся к опросу предполагает изучение в соответствии тематикой дисциплины основной/ дополнительной литературы, нормативных документов, интернет-ресурсов.

#### **Методические рекомендации по составлению доклада и подготовке презентации Power Point:**

Обучающийся готовит доклад в форме устного сообщения по теме дисциплины.

Предлагается следующая структура доклада:

1. Введение:

- указывается тема и цель доклада;
- обозначается проблемное поле, тематические разделы доклада.

2. Основное содержание доклада:

- последовательно раскрываются тематические разделы доклада.

3. Заключение:

– приводятся основные результаты и суждения автора по поводу путей возможного решения рассмотренной проблемы, которые могут быть оформлены в виде рекомендаций. Доклад по регламенту составляет 10-15 мин.

Презентация в формате Power Point включает в себя 10-12 слайдов.

Первый слайд – титульный, на котором приводится название доклада, фио автора и номер группы.

Не рекомендуется использовать на слайдах большие объемы текстового материала, приветствуется использование инфографики, схем, иллюстративного материала, допускается включение небольших (до 2 мин.) видеороликов.

Последний слайд – список источников, использованных при подготовке доклада  
**Собеседование по терминам.**

Словарь терминов составляется в отдельной тетради. При подготовке словаря терминов студент использует литературу из списка основной и дополнительной литературы, а также материалы лекций. Проверка данного вида работы осуществляется дважды семинарском занятии путем собеседования по терминам: каждый студент должен без дополнительного времени на подготовку дать определение не менее чем 10 терминам (на выбор преподавателя) из списка терминов.

#### **Методические рекомендации по выполнению тестовых заданий**

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 лишь один индекс (цифровое обозначение), соответствующий правильному ответу.

Тесты составлены таким образом, что в каждом из них правильным является как один, так и несколько вариантов. Выбор должен быть сделан в пользу наиболее правильного или правильных ответов.

На выполнение теста отводится ограниченное время. Оно может варьироваться в зависимости от уровня тестируемых, сложности и объема теста. Как правило, время выполнения тестового задания определяется из расчета 30-45 секунд на один вопрос.

#### **Методические рекомендации по защите кейсов**

Кейсы – это проблемные ситуации, специально разработанные на основе фактического материала для оценки умений и навыков обучающихся.

Цель метода применения кейсов -научить обучающихся, анализировать проблемную ситуацию, возникшую при конкретном положении дел, и выработать наиболее рациональное решение; научить работать с информационными источниками, перерабатывать и анализировать их.

На знакомство и решение кейса обучающемуся отводится 30 мин. Обучающийся знакомится с материалом кейса. Осмысливает ситуацию. Если необходимо, собирает необходимую информацию по ситуации. Рассматривает альтернативы решения проблемы и находит ее верное или оптимальное решение. Обучающийся презентует (защищает) свое решение. Преподаватель оценивает качество выполнения задания по критериям: диагностики проблемы, качества предложений и рекомендаций по решению кейса, качества изложения материала.

## **7. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»**

### **7.1. Основная литература**

1. Донцов, А.В. Общая психология: учебное пособие для вузов. / Д. А. Донцов, Л. В. Сенкевич, З. В. Луковцева, И. В. Огарь ; под научной редакцией Д. А. Донцова, З. В. Луковцева. - Москва:Юрайт, 2021- 178с.- <https://urait.ru/book/obschaya-psihologiya-vvedenie-v-obshchuyu-psihologiyu-474483>

2. Виговская, М. Е. Психология делового общения : учебное пособие для бакалавров / М. Е. Виговская, А. В. Лисевич. — 3-е изд. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. — 139 с. — ISBN 978-5-394-04357-4. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/102278.html>
3. Леонов, Н. И. Психология делового общения : учебное пособие для вузов / Н. И. Леонов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 193 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09235-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/474357>
4. Психология делового общения : учебник и практикум для вузов / В. Н. Лавриненко [и др.] ; под редакцией В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 350 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00604-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/469815>
5. Собольников, В. В. Этика и психология делового общения : учебное пособие для вузов / В. В. Собольников, Н. А. Костенко ; под редакцией В. В. Собольникова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 202 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06415-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/473522>
6. 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>
7. Леонов Н. И. Психология делового общения [Электронный ресурс] / Н. И. Леонов. - М.:Юрайт, 2019. - 193 с.
8. Толочек В.А. Психологическое обеспечение профессиональной деятельности [Электронный ресурс]: методики профессионального отбора/ В.А. Толочек.- М.:Юрайт, 2018. - 186 с.

## 7.2. 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. Кошевая – М.: Форум, 2009. – 304с.
8. Кржижановская Ю.С. Грамматика общения./Ю.С. Кржижановская, В.П. Третьяков. – М.: Смысл, СПб.: Питер, 2005.
9. Кузьмина Т.В. Эффективное манипулирование поведением человека [Электронный ресурс] / Т.В. Кузьмина. - М.:Дашков и К, 2017. – 146 с. Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57159>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю. - Загл. с экрана
10. Руденко А.М. Деловое общение (учебное пособие). / А.М.Руденко, С.И. Самыгин.– М.: КноРус, 2010. – 440с.

11. Шеламова Г.М. Этикет делового общения. / Г.М.Шеламова. – М.: Издательский центр «Академия», 2008. – 187с.
12. Шостром Э. Человек-манипулятор./Э. Шостром. – М.: Апрель Пресс, 2008.
13. 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>
14. Фишер Р. Юрии У. Путь к согласию, или переговоры без поражения.<http://gtmarket.ru/laboratory/basis/4249/4250>

### **7.3 Нормативные правовые документы и иная правовая информация**

Не используются

### **7.4. Интернет-ресурсы**

Сайты с бесплатным доступом к поисковым системам словарей русского языка:

- 1) <http://www.gramota.ru>
- 2) <http://www.slovari.ru>

### **7.5. Иные источники.**

Не используется

## **8. 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.