

# Автономная некоммерческая организация высшего образования

«Российский новый университет» (АНО ВО «РосНОУ»)

Сертификат: 76D28300B9AFE6B044B0868E3F909663

Владелец: "АНО ВО «РОССИЙСКИЙ НОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»"; АН

Действителен: с 02.03.2023 по 02.06.2024

Таганрогский филиал



## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

(наименование учебной дисциплины)

Уровень образовательной программы      бакалавриат

Код и направление подготовки      38.03.01 Экономика

Профиль(и)      Финансы и кредит

Форма обучения      очно-заочная

Рабочая программа рассмотрена и утверждена на заседании  
кафедры экономики, финансов и менеджмента  
Таганрогского филиала АНО ВО «РосНОУ» «18» января  
2023, протокол №5

Таганрог

2023 г.

## **1. НАИМЕНОВАНИЕ И ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

Учебная дисциплина «Психология общения» изучается обучающимися, осваивающими образовательную программу «Финансы и кредит» в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 38.03.01 Экономика (уровень бакалавриата), утвержденным приказом Министерства образования и науки РФ от 12.08.2020 г. № 954 (ФГОС ВО 3++).

Основная цель изучения учебной дисциплины состоит в том, чтобы дать обучающимся систематизированные знания по актуальным методологическим, теоретическим, методическим проблемам установления и развития межличностных контактов в современных условиях, о специфике общения в сравнении с другими формами взаимодействия между людьми, в том числе с людьми с ограниченными возможностями здоровья; сформировать у них целостные представления о психологических «барьерах» общения и технологиях их преодоления, универсальных этических нормах и принципах толерантного общения и социального взаимодействия с разными категориями людей; профессиональные умения и навыки использования технологий эффективного общения и повышения коммуникативной компетентности в различных жизненных ситуациях.

Изучение учебной дисциплины направлено на подготовку обучающихся к осуществлению профессиональной деятельности в соответствии с профессиональным стандартом «Специалист по финансовому консультированию», утвержденным приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 19 марта 2015 г. N 167н.

## **2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ**

Учебная дисциплина Психология общения относится к обязательной части и изучается на 3 курсе.

2.1. Требования к предварительной подготовке обучающегося:

Изучению данной учебной дисциплины предшествует освоение следующих учебных дисциплин: Русский язык и культура речи, Иностранный язык в профессиональной сфере, Деловой иностранный язык, Жизненная навигация и др.

Параллельно с учебной дисциплиной изучаются дисциплины: Социология и др.

2.2. Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:

Результаты освоения дисциплины «Психология общения» являются базой для изучения учебных дисциплин:

Командообразование и методы групповой работы и др.

Развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств обеспечивается чтением лекций, проведением семинарских занятий с применением активных методов обучения, содержание которых разработано на основе результатов научных исследований, проводимых Университетом, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей.

## **3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫЕ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ**

В результате освоения дисциплины обучающийся по программе бакалавриата должен овладеть:

*- Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде (УК -3)*

- Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах (УК-9)

**Планируемые результаты обучения по дисциплине**

Формируемая компетенция	Планируемые результаты обучения	Код результата обучения
<b>Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде (УК-3)</b>	<b><u>Знать:</u></b>	
	- основные виды общения в социальном взаимодействии	УК-3-31
	- методы диагностики в психологии общения и социального взаимодействия	УК-3-32
	- технологии эффективного общения и социального взаимодействия	УК-3-33
		УК-3-34
		УК-3-35
		УК-3-36
	<b><u>Уметь:</u></b>	
	- анализировать основные виды общения в социальном взаимодействии	УК-3-У1
	- использовать методы диагностики в психологии общения и социального взаимодействия	УК-3-У2
	- использовать технологии эффективного общения и социального взаимодействия	УК-3-У3
		УК-3-У4
		УК-3-У5
		УК-3-У6
	<b><u>Владеть:</u></b>	
	- методами анализа основных видов общения в социальном взаимодействии	УК-3-В1
	- навыками использования методов диагностики в психологии общения и социального взаимодействия	УК-3-В2
	- навыками использования технологии эффективного общения и социального взаимодействия	УК-3-В3
		УК-3-В4
		УК-3-В5
		УК-3-В6
<b>Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах (УК-9)</b>	<b><u>Знать:</u></b>	
	- содержание понятия «общения» как процесса установления и развития контактов между разными категориями людей	УК-9-31
	- индивидуально-психологические особенности людей, в том числе и с ограниченными возможностями здоровья, в процессе общения и социального	УК-9-32
	- универсальные этические нормы и психологические принципы толерантного общения и социального взаимодействия с разными категориями людей	УК-9-33
		УК-9-34
		УК-9-35
		УК-9-36



1.	Общение как вид деятельности и основная форма социального взаимодействия	13	3	2	1			10	
2.	Индивидуально-психологические особенности собеседников и их учет в общении	11	3	2	1			8	
3.	Основные виды и типы общения.	24	2	2				22	
4.	Универсальные этические нормы и психологические принципы общения и социального взаимодействия	24	2	2				22	
5.	Методы исследования общения как вида деятельности и основной формы социального взаимодействия	17	5	4	1			12	
6.	Технологии эффективного общения и повышения коммуникативной компетентности для решения задач социального взаимодействия	15	9	8	1			6	
7.	Промежуточная аттестация (зачет)	4	2			1,7	0,3	2	

## **5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ, СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ)**

### **Тема 1. Общение как вид деятельности и основная форма социального взаимодействия**

Содержание понятия «общения» как процесса установления и развития контактов между людьми. Роль общения в психическом развитии человека. Общие представления об общении: функции, стили, уровни и стратегии. Функции общения и факторы, детерминирующие его. Средства и этапы общения. Структура общения. Общение как обмен информацией. Общение как взаимодействие. Основные стратегии поведения личности в процессе взаимодействия по Р. Бейлзу. Общение как восприятие людьми друг друга. Механизмы и эффекты межличностного восприятия. Альтернативная (дополнительная) коммуникация (ААС): определение и виды.

### **Тема 2. Индивидуально-психологические особенности собеседников и их учет в**

Психологические препятствия на пути адекватной передачи информации между партнерами по общению. Коммуникативные барьеры. Социально-психологические эффекты восприятия, препятствующие процессу общения (эффект первого впечатления (установки), эффект стереотипизация, эффект ореола, ошибка «средней тенденции», эффект первичности и новизны). Типы собеседников и слушателей в межличностном взаимодействии и общении. Индивидуально-типологические особенности (темперамент и характер) личности и их учет в процессе общения. Учет индивидуально-психологических особенностей лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) в условиях альтернативной коммуникация. Коммуникативные и психогеометрические типы собеседников. Доминирующие типы (стили) мышления собеседников.

### Тема 3. Основные виды и типы общения.

Виды общения: по контакту с собеседником, по времени контакта, по уровню передачи информации. Типы межличностного общения. Педагогическое общение как форма взаимодействия субъектов образовательного процесса. Деловое общение: структура, функции и виды. Формы делового общения. Межличностное общение в семейных отношениях.

### Тема 4. Универсальные этические нормы и психологические принципы общения и социального взаимодействия .

Этика и этикет в общении. Коммуникативная культура. Виды этики и их характеристика. Этические нормы и психологические принципы общения и социального взаимодействия. Профессиональная этика и ее виды. Основные понятия производственной этики. Толерантность как фундаментальный принцип современного общества. Виды толерантности. Структура толерантности как социально-педагогического феномена (модель А.М. Байбакова и др.). Толерантность в условиях инклюзии. Модели отношения общества к людям с ОВЗ на пути

### Тема 5. Методы исследования общения как вида деятельности и основной формы социального взаимодействия

Основные методы получения информации в психологии общения. Роль методов психодиагностики в исследовании уровня общения и общительности. Методики диагностики коммуникативной компетентности. Проблемы исследования невербального канала общения. Методы изучения личности партнера по общению по невербальным признакам: графология, кинесика, проксемика, такесика. Экспертная оценка и ее роль в диагностике коммуникативной деятельности и невербальной коммуникации. Психодиагностика и ее значение для психологии общения. Диагностика коммуникативной толерантности в общении.

### Тема 6. Технологии эффективного общения и повышения коммуникативной компетентности для решения задач социального взаимодействия .

Классификация техник активного слушания: постановки вопросов, малого разговора, вербализации. Техники регуляции эмоционального напряжения. Техника эффективной похвалы. Техника использования «Ты-высказываний» (Ты-сообщения) и «Я-высказываний» (Я-сообщения). Психологические приемы влияния на партнера в общении. Репрезентативные системы и их учет в общении. Учет эго-состояний личности в общении. Поведение личности в стрессовой ситуации общения и технологии выхода из нее. Роль тренинга в развитии коммуникативной компетентности и профессиональной коммуникации: структура, логика и логистика, техники.

### Тема 7. Промежуточная аттестация (зачет) .

1. Содержание понятия «общения» как процесса установления и развития контактов между людьми.
2. Роль общения в психическом развитии человека.
3. Общие представления об общении: функции, стили, уровни и стратегии.
4. Средства и этапы общения.
5. Структура общения.
6. Общение как обмен информацией.
7. Коммуникативная компетентность личности.
8. Общение как взаимодействие.
9. Общение как восприятие людьми друг друга.
10. Альтернативная (дополнительная) коммуникация (ААС): определение и виды.
11. Коммуникативные барьеры в общении.
12. Социально-психологические эффекты восприятия, препятствующие процессу общения.
13. Индивидуально-типологические особенности (темперамент и характер) личности и их учет в процессе общения.
14. Индивидуально-психологические особенности лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) в условиях альтернативной коммуникации
15. Виды общения: по контакту с собеседником, по времени контакта, по уровню передачи информации.

16. Педагогическое общение как форма взаимодействия субъектов образовательного процесса.
17. Деловое общение: структура, функции и виды.
18. Формы делового общения.
19. Межличностное общение в семейных отношениях.
20. Этика и этикет в общении. Коммуникативная культура.
21. Виды этики и их характеристика.
22. Этические нормы и психологические принципы общения и социального взаимодействия.
23. Профессиональная этика и ее виды (педагогическая, деловая, корпоративная, административная, управленческая и др.).
24. Основные понятия производственной этики.
25. Толерантность как фундаментальный принцип современного общества.
26. Виды толерантности.
27. Структура толерантности как социально-педагогического феномена (модель А.М. Байбакова и др.).
28. Толерантность в условиях инклюзии.
29. Модели отношения общества к людям с ОВЗ на пути становления толерантности.
30. Роль методов психодиагностики в исследовании уровня общения и общительности
31. Методики диагностики коммуникативной компетентности.
32. Проблемы исследования невербального канала общения.
33. Диагностика коммуникативной толерантности в общении.
34. Классификация техник активного слушания: постановки вопросов, малого разговора, вербализации
35. Техники регуляции эмоционального напряжения.
36. Техника использования «Ты-высказываний» (Ты-сообщения) и «Я-высказываний» (Я-сообщения).
37. Репрезентативные системы и их учет в общении.
38. Учет эго-состояний личности в общении.
39. Поведение личности в стрессовой ситуации общения и технологии выхода из нее.
40. Роль тренинга в развитии коммуникативной компетентности и профессиональной коммуникации: структура, логика и логистика, техники.

### **Планы семинарских занятий**

#### **Тема 1. Общение как вид деятельности и основная форма социального взаимодействия**

. Общение как вид деятельности и основная форма социального взаимодействия.

Время - 1 час.

##### Основные вопросы:

Знание тезауруса основных понятий по изучаемой дисциплине для отработки к семинарским занятиям, к зачету по теме 1.

Задание 1.1б.1. Проверка анализа литературных источников

- 1) Подходы к содержанию понятия «общения» в разных науках.
- 2) Роль общения в онтогенезе человека
- 3) Теории общения и взаимодействия в отечественной и зарубежной психологии
- 4) Основные теории интеракции.
- 5) Основные стратегии поведения личности в процессе взаимодействия по Р. Бейлзу.
- 6) Структура общения и характеристика каждой из сторон (коммуникативная, перцептивная, интерактивная)

7) Изучение личности партнера по общению по невербальным признакам

Задание 1.1б.2. Блиц-опрос

- 1) Что такое «альтернативная коммуникация»?
- 2) Раскройте характеристику видов альтернативной коммуникации
- 3) Что такое коммуникативная компетентность личности?
- 4) Какие вы знаете функции общения и факторы, детерминирующие его.
- 5) Назовите стили, уровни и стратегии общения.
- 6) Назовите средства и этапы общения.

**Тема 2. Индивидуально-психологические особенности собеседников и их учет в общении.** Индивидуально-психологические особенности собеседников и их учет в общении.

Время - 1 час.

Основные вопросы:

Знание тезауруса основных понятий по изучаемой дисциплине для отработки к семинарским занятиям, к зачету по теме 2.

Задание 1.2б.1. Подготовка презентации (по выбору студента)

1) Психологические препятствия на пути адекватной передачи информации между партнерами по общению.

2) Социально-психологические эффекты восприятия, препятствующие процессу общения (эффект первого впечатления (установки), эффект стереотипизация, эффект ореола, ошибка «средней тенденции», эффект первичности и новизны).

3) Типы собеседников и слушателей в межличностном взаимодействии и общении.

4) Коммуникативные и психогометрические типы собеседников.

5) Индивидуально-типологические особенности (темперамент и характер) личности и их учет в процессе общения.

6) Доминирующие типы (стили) мышления собеседников.

Задание 1.2б.2. Блиц-опрос

1) Какие существуют барьеры понимания в общении

2) Какова роль обратных связей в передаче информации?

3) Что такое коммуникативные барьеры в общении?

4) Какие теории и ошибки каузальной атрибуции вы знаете

5) Какие нужно учитывать психологические особенности людей с ОВЗ в процессе альтернативной коммуникации?

**Тема 5. Методы исследования общения как вида деятельности и основной формы социального взаимодействия**

. Методы исследования общения как вида деятельности и основной формы социального взаимодействия

.

Время - 1 час.

Основные вопросы:

Знание тезауруса основных понятий по изучаемой дисциплине для отработки к семинарским занятиям, к зачету по теме 5.

Задание 1.2а.1. Подготовка презентаций (по выбору студента):

1) Основные методы получения информации в психологии общения.

2) Роль методов психодиагностики в исследовании уровня общения и общительности.

3) Методики диагностики коммуникативной компетентности.

4) Проблемы исследования невербального канала общения.

Задание 1.2а.2. Подготовка презентаций (по выбору студента):

5) Методы изучения личности партнера по общению по невербальным признакам: графология, кинесика, проксемика, такесика.

6) Экспертная оценка и ее роль в диагностике коммуникативной деятельности и невербальной коммуникации.

7) Психодиагностика и ее значение для психологии общения.

8) Диагностика коммуникативной толерантности в общении

**Тема 6. Технологии эффективного общения и повышения коммуникативной компетентности для решения задач социального взаимодействия.** Технологии эффективного общения и повышения коммуникативной компетентности для решения задач социального взаимодействия.

Время - 1 час.

Основные вопросы:

Знание тезауруса основных понятий по изучаемой дисциплине для отработки к семинарским занятиям, к зачету по теме 6.

Задание 1.3а.1. Подготовка презентации (по выбору студента)



- 1) Коммуникативная компетентность личности и альтернативные определения.
  - 2) Классификация техник активного слушания: постановки вопросов, малого разговора.
  - 3) Классификация техник активного слушания: вербализации.
  - 4) Техника эффективной похвалы.
  - 5) Техника использования «Ты-высказываний» и «Я-высказываний».
- Задание 1.3а.2. Блиц-опрос
- 1) Раскройте характеристику эго-состояний по Э. Берну.
  - 2) В чем психологический смысл учета в общении эго-состояний?
  - 3) В чем сущность транзакционного анализа процесса взаимодействия по Э. Берну?
  - 4) В чем смысл репрезентативных систем?
  - 5) Назовите психологические приемы влияния на партнера в общении.
  - 6) Техники регуляции эмоционального напряжения в общении.
  - 7) Репрезентативные системы и их учет в общении.
  - 8) Учет эго-состояний личности в общении.
  - 9) Роль тренинга в развитии коммуникативной компетентности и профессиональной коммуникации: структура, логика и логистика, техники.

## **6. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

### 6.1.1. Основные категории учебной дисциплины для самостоятельного изучения:

Альтернативная коммуникация — это:

- a) все способы коммуникации, дополняющие или заменяющие обычную речь людям, если они не способны при помощи неё удовлетворительно объясняться.
- b) термин, включающий методы, используемые для понимания вербальных сообщений людьми с отсутствием или существенными ограничениями устной речи
- c) способ коммуникации с использованием языка жестов, текстов, азбуки Брайля, тактильного общения, крупного шрифта, доступных мультимедийных средств, равно как печатных материалов, аудиосредств, чтецов, а также усиливающих и альтернативных методов, способов и форматов общения, включая доступные информационно-коммуникационные технологии

Аффилиация - потребность человека, проявляющаяся в его желании и стремлении постоянно быть с людьми, устанавливать и сохранять положительные взаимоотношения с ними.

Вежливость - это обращение с людьми, учитывающее их потребности быть оцененными и защищенными; соблюдение правил приличия, учтивость, уважительность, тактичность, деликатность.

Взаимодействие - это действия индивидов, направленных друг к другу.

Внушаемость - это склонность субъекта к некритической (непроизвольной) податливости воздействиям других людей, их советам, указаниям, даже если они противоречат его собственным убеждениям и интересам. Это безотчетное изменение своего поведения под влиянием внушения. Внушаемые субъекты легко заражаются настроениями, взглядами и привычками других людей. Они часто склонны к подражанию. Внушаемость зависит как от устойчивых свойств человека - высокого нейротизма, слабости нервной системы, - так и от ситуативных его состояний - тревоги, неуверенности в себе или же эмоционального возбуждения.

Диалогическое общение - равноправное субъект-субъектное взаимодействие, имеющее целью взаимное познание, стремление к реализации целей каждого партнера.

Идентификация (или отождествление) - это установление сходства одного человека с другим.

Идентификация (от лат. identificatio - отождествляю) состоит в воображаемой подстановке себя на место партнера по общению, воображаемом взятии на себя роли, которую выполняет этот партнер, мысленном построении своего поведения таким же способом, как и партнер, примыкании к его позиции. Поставить себя на место другого не так просто, как может показаться с первого взгляда. Воображение себя на месте другого может не только не дать ожидаемых результатов, но даже осложнить взаимопонимание.

Имидж – воспринимаемый и передаваемый образ человека.

Инклюзивное образование (ФЗ РФ от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации») – это обеспечение равного доступа к образованию для всех обучающихся с учетом разнообразия особых образовательных потребностей и индивидуальных возможностей.

пониманию.

Коммуникативные барьеры - это психологические препятствия на пути адекватной передачи информации между партнерами по общению.

Коммуникативная компетентность (компетентности в общении), т. е. умения устанавливать и поддерживать необходимые контакты с людьми. Коммуникативная компетентность включает систему знаний и умений (техник), обеспечивающих успешное протекание коммуникативных процессов у человека в различных ситуациях общения.

Коммуникативная культура - это совокупность культурных норм, культурологических знаний, ценностей и значений, используемых в процессе коммуникации, в том числе и при общении.

Коммуникативная толерантность - это характеристика отношения личности к людям, показывающая степень переносимости ею неприятных или неприемлемых, по ее мнению, психических состояний, качеств и поступков партнеров по взаимодействию.

Конформность - это склонность человека к добровольному сознательному (произвольному) изменению своих ожидаемых реакций для сближения с реакцией окружающих вследствие признания большей их правоты. Или, проще говоря, - это свойство человека легко менять свою точку зрения, установку на что то под влиянием группового мнения. Конформность называют также внутригрупповой суггестией или внушаемостью. Правда, некоторые авторы, например А. Е. Личко и соавт., не отождествляют внушаемость и конформность, отмечая отсутствие зависимости между ними и различие механизмов их проявления. Понятие конформности часто отождествляется с конформизмом, что, с моей точки зрения, создает путаницу в понимании того и другого.

Конформизм определяется как «изменение поведения или убеждения... в результате реального или воображаемого давления группы». Иначе говоря, если конформность является свойством (качеством) человека, то конформизм - это поведение, которое может быть вызвано конформностью, а может быть и не связано с ней. Нейл с соавторами выделили две формы конформизма - уступчивость и одобрение.

Культура поведения - поступки и формы общения людей, основанные на нравственности, эстетическом вкусе и соблюдении определенных норм и правил. Истинная культура поведения есть органическое единство внутренней и внешней культуры человека, умение найти правильную линию поведения даже в нестандартной, а порой и в экстремальной ситуации. В этой главе понятие "культура поведения" будем рассматривать как часть делового этикета, отлично понимая, что сам термин "культура" в широком смысле гораздо объемнее понятия "деловой этикет". Последний относится к категории "культура" как особенное к общему.

Лица с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) – это:

а) категория лиц, жизнедеятельность которых характеризуется какими-либо ограничениями или отсутствием способности осуществлять деятельность способом или в рамках, считающихся нормальными для человека данного возраста.

б) физические лица, имеющие недостатки в физическом и (или) психологическом развитии, подтвержденные медицинской (или психолого-медико-педагогической) комиссией и препятствующие получению образования или выполнению профессиональной деятельности без создания специальных условий.

в) собирательный термин, охватывающий весьма разнообразные по своим психолого-медико-педагогическим характеристикам категории детей и взрослых с особыми образовательными и социокультурными потребностями и объединяющий их в некую общую проблемную социальную группу.

Межличностные отношения — это отношения, складывающиеся между отдельными людьми.

Мораль (от лат. *moralis* - нравственный) — это система этических ценностей, которые признаются человеком. Мораль - важнейший способ нормативной регуляции общественных отношений, общения и поведения людей в самых различных сферах общественной жизни - семье, быту, политике, науке, труде и т.д.

Нонконформизм - опровержение человеком мнения большинства, протест подчинения, кажущаяся независимость личности от мнения группы, хотя на самом деле и здесь точка зрения большинства является основой для поведения человека.

Обучающийся с ограниченными возможностями здоровья (ФЗ РФ от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации») – физическое лицо, имеющее недостатки в

педагогической комиссией и препятствующие получению образования без создания специальных условий.

Общение - специфическая форма взаимодействия человека с другими людьми как членами общества; в общении реализуются социальные отношения людей.

Общение - процесс взаимодействия общественных субъектов: социальных групп, общностей или личностей, в котором происходит обмен информацией, опытом, способностями и результатами деятельности. Общение выступает как способ бытия общества и человека. Именно в процессе общения происходят социализация личности и ее самореализация. По мнению Аристотеля, способность вступать в общение отличает человека от "недоразвитых в нравственном смысле существ" и от "сверхчеловека". Поэтому "тот, кто не способен вступать в общение или, считая себя существом самодовлеющим, не чувствует потребности ни в чем, уже не составляет элемента государства, становясь либо животным, либо божеством".

Общение вербальное происходит посредством речи, невербальное - с помощью паралингвистических средств передачи информации (громкость речи, тембр голоса, жесты, мимика, позы).

Общение непосредственное (прямое) — это естественное общение, когда субъекты взаимодействия находятся рядом и общаются посредством речи, мимики и жестов. Данный вид общения является наиболее полноценным, потому что индивиды в процессе его получают максимальную информацию друг о друге.

Общение опосредованное (косвенное) осуществляется в ситуациях, когда индивиды отдалены друг от друга временем или расстоянием. Например, разговор по телефону, переписка. Опосредованное общение — это неполный психологический контакт, когда обратная связь затруднена.

Ориентация на контроль предполагает стремление контролировать, управлять ситуацией и поведением других, которые обычно сочетаются с желанием доминировать во взаимодействии.

Ориентация на понимание включает в себя стремление понять ситуацию и поведение других.

Педагогическое общение — это профессиональное общение учителя с учащимися, а также с их родителями, имеющее определенные педагогические, в том числе и воспитательные, цели. С помощью педагогического общения не только передаются знания и умения, но и изменяются свойства личности учащихся, устанавливается взаимопонимание, меняются мнения и установки.

Переговоры - способ разрешения конфликтов, при котором каждая из сторон выдвигает собственный набор требований, но склонна к уступкам, к компромиссу. Как правило, предусматривается равноправие сторон, исключаются попытки силового разрешения конфликта. П. ведутся на основе определенных и одобряемых их участниками правил и предполагают, что стороны имеют не только частные, но и общие интересы. Одним из основных элементов П. является получение и обмен информацией с целью достижения согласия.

Репрезентативная система – предпочитаемый способ обработки информации.

Речь - это процесс использования языка в целях общения людей, это говорение.

Рефлексия - способность сознания человека сосредоточиться на самом себе - как перцептивный механизм осознание человеком того, как он воспринимается партнером по общению.

Социальное влияние - форма межличностного взаимодействия, в результате которого повторный ответ человека на проблему более сближается с ответом другого человека, чем с собственным первоначальным ответом.

Спор - обсуждение проблемы, способ ее коллективного исследования, при котором каждая из сторон отстаивает свое мнение.

Спор – это обсуждение в форме исследования проблемы с целью установления истины

Суггестия (внушаемость) - произвольная податливость человека мнению других лиц или группы, когда он и сам не замечает, как изменились его взгляды, поведение, это происходит само собой.

Темперамент – это:

а) совокупность врожденных свойств психики

б) общая формально-динамическая характеристика индивидуального поведения человека

а) общая совокупность человеческих типологических особенностей, которые проявляются в динамике психологических процессов: в эмоциональном тоне жизнедеятельности человека, в силе и скорости реакции

с) совокупность психических особенностей, связанных с эмоциональной возбудимостью, т.е. быстротой возникновения чувств, с одной стороны, и силой их — с другой

Толерантность (лат. *tolerantia* - терпимость) — это терпимость, снисходительность к кому-либо или чему-либо. Это установка на либеральное, уважительное отношение и принятие (понимание) поведения, убеждений, национальных и иных традиций и ценностей других людей, отличающихся от собственных. Толерантность способствует предупреждению конфликтов и установлению взаимопонимания между людьми.

О.Б. Скрыбина для раскрытия понятия толерантности применяет схему описания сложных психологических процессов и явлений в триаде ее компонентов:

1) когнитивный компонент толерантности – это осознание и принятие человеком сложности, многомерности как самой жизненной реальности, так вариативности ее восприятия, понимания и оценивания разными людьми, а также относительности, неполноты и субъективности собственных представлений, своей картины мира;

2) поведенческий компонент толерантности – это: конкретные умения, среди которых способность к толерантному поведению, отношению, высказываниям, способность достичь компромисса и т. д.

3) эмоциональный компонент толерантности – это эмпатия как основа, позволяющая компенсировать возможные разногласия между собеседниками, препятствуя их перерастанию в межличностное противостояние.

Тренинг - область практической психологии, ориентированной на использование активных методов групповой психологической работы с целью развития компетентности в общении.

Умение - освоенный субъектом способ выполнения действия на основе приобретенных знаний и навыков.

Уступчивость (внешний, показной конформизм), по Нейлу с соавторами, проявляется в делании того, что нам не хочется, чтобы заслужить поощрение или избежать наказания (например, голосование за резолюцию собрания, с которой человек не согласен). Если уступчивость представляет собой ответ на приказ, то ее называют подчинением.

Характер – это:

b) совокупность индивидуальных, сложившихся в процессе социализации и ставших устойчивыми, стереотипов поведения, штампов эмоциональных реакций, стиля мышления, привычек, стилей взаимоотношений с окружающими

c) способ саморепрезентации (устойчивая система отношений, устойчивый способ регуляции содержательной деятельности, устойчивый способ планирования будущей жизненной траектории и т. д.)

d) совокупность устойчивых черт, выступает как постоянно развивающееся психическое образование, обеспечивающее не только всестороннюю адаптацию индивида к постоянно меняющимся условиям среды, но и формирует предпосылки к активной творческой деятельности субъекта

e) сложная психическая структура, неразрывно связанная, прежде всего, с содержательной стороной поведения человека

Эмпатия - особый способ глубокого и безошибочного восприятия внутреннего мира другого человека.

Эмпатия – постижение эмоционального состояния, проникновение в переживания другого человека.

Этика (от греч. *ethos* - обычай, нрав) - учение о морали, нравственности. Термин "этика" впервые употребил Аристотель (384-322 до н.э.) для обозначения практической философии, которая должна дать ответ на вопрос, что мы должны делать, чтобы совершать правильные, нравственные поступки.

Этикет (от франц. *etiquette*) означает установленный порядок поведения где-либо. Это наиболее общее определение этикета.

Этикет – манера поведения человека, правила учтивости и вежливости, принятые в обществе.

Эффект категоризации состоит в том, что человеку приписываются те или иные характеристики в зависимости от того, к какой категории людей он отнесен. Например, в одном исследовании профессиональные психотерапевты смотрели снятое интервью с человеком, который в одном случае был представлен как пациент психиатрической клиники, а в другом случае - как

поступающий туда на работу. В первом случае психотерапевты находили в его ответах массу признаков ненормальности и плохой адаптации. Во втором же случае психотерапевты решили, что он абсолютно нормален и хорошо адаптируется.

Эффект ореола проявляется в приписывании человеку, о котором имеется благоприятное мнение, положительных оценок и тех качеств, которые в данный момент не наблюдаются. Например, ученики, увидев на пиджаке учителя физической культуры значок мастера спорта, сделают заключение, что он обладает высоким мастерством и как педагог. В данном случае ореол спортсмена влияет на восприятие учителя физкультуры как профессионала педагога. Эффект ореола чаще всего возникает при следующих условиях: 1) когда воспринимающий судит о чертах, в которых он не разбирается; 2) когда черты связаны с нравственностью; 3) когда воспринимающий плохо знает данного человека.

Эффект первичности и новизны состоит в том, что первое впечатление о человеке сильнее, чем последующие, поэтому и велика роль первого появления учителя перед учащимися. Исправление первоначального впечатления о человеке требует длительного его познания и совершается с трудом.

Эффект стереотипизации состоит в том, что суждение о человеке выносится на основании своего ограниченного прошлого опыта или устоявшегося мнения других, некритически воспринятого субъектом общения. Стереотипы — это упрощенные и стандартизованные концепции характеристик или ожидаемого поведения членов определенной группы. Стереотипизация — это идентификация человека как принадлежащего к определенной группе с присущими ей особенностями. Стереотипы играют как положительную, так и

Язык — это совокупность звуковых, словарных и грамматических средств выражения  
6.1.2. Задания для повторения и углубления приобретаемых знаний.

№	Код результата обучения	Задания
1	УК-3-31	Знание тезауруса основных понятий по изучаемой дисциплине для отработки к семинарским занятиям, к зачету по теме 3. Задание 1.1а.1. Подготовка презентаций (по выбору студента): 1) Виды общения: по контакту с собеседником, по времени контакта, по уровню передачи информации. 2) Педагогическое общение как форма взаимодействия субъектов образовательного процесса. 3) Деловое общение: структура, функции и виды
2	УК-3-31	Знание тезауруса основных понятий по изучаемой дисциплине для отработки к семинарским занятиям, к зачету по теме 3. Задание 1.1а.2. Подготовка презентаций (по выбору студента): 1) Типы межличностного общения. 2) Формы делового общения: деловая беседа, деловое совещание, публичное выступление, деловые переговоры, пресс-конференция, мозговой штурм, спор, дискуссии, полемик в деловом общении и др. 3) Межличностное общение в семейных отношениях
3	УК-3-32	Знание тезауруса основных понятий по изучаемой дисциплине для отработки к семинарским занятиям, к зачету по теме 5. Задание 1.2а.1. Подготовка презентаций (по выбору студента): 1) Основные методы получения информации в психологии общения. 2) Роль методов психодиагностики в исследовании уровня общения и общительности. 3) Методики диагностики коммуникативной компетентности. 4) Проблемы исследования невербального канала общения.

4	УК-3-32	<p>Знание тезауруса основных понятий по изучаемой дисциплине для отработки к семинарским занятиям, к зачету по теме 5.</p> <p>Задание 1.2а.2. Подготовка презентаций (по выбору студента):</p> <p>5) Методы изучения личности партнера по общению по невербальным признакам: графология, кинесика, проксемика, такесика.</p> <p>6) Экспертная оценка и ее роль в диагностике коммуникативной деятельности и невербальной коммуникации.</p> <p>7) Психодиагностика и ее значение для психологии общения.</p> <p>8) Диагностика коммуникативной толерантности в общении.</p>
5	УК-3-33	<p>Знание тезауруса основных понятий по изучаемой дисциплине для отработки к семинарским занятиям, к экзамену по теме 6.</p> <p>Задание 1.3а.1. Подготовка презентации (по выбору студента)</p> <p>1) Коммуникативная компетентность личности и альтернативные определения.</p> <p>2) Классификация техник активного слушания: постановки вопросов, малого разговора.</p> <p>3) Классификация техник активного слушания: вербализации.</p> <p>4) Техника эффективной похвалы.</p> <p>5) Техника использования «Ты-высказываний» и «Я-высказываний».</p>
6	УК-3-33	<p>Знание тезауруса основных понятий по изучаемой дисциплине для отработки к семинарским занятиям, к экзамену по теме 6.</p> <p>Задание 1.3а.2. Блиц-опрос</p> <p>1) Раскройте характеристику эго-состояний по Э. Берну.</p> <p>2) В чем психологический смысл учета в общении эго-состояний?</p> <p>3) В чем сущность транзакционного анализа процесса взаимодействия по Э. Берну?</p> <p>4) В чем смысл репрезентативных систем?</p> <p>5) Назовите психологические приемы влияния на партнера в общении.</p> <p>6) Перечислите техники регуляции эмоционального напряжения в общении.</p> <p>7) Какие репрезентативные системы вы знаете и их учет в общении.</p> <p>8) Для чего нужно учитывать эго-состояний личности в общении.</p> <p>9) В чем роль тренинга в развитии коммуникативной компетентности и профессиональной коммуникации: структура, логика и логистика, техники.</p>
7	УК-3-34	
8	УК-3-34	
9	УК-3-35	
10	УК-3-35	
11	УК-3-36	
12	УК-3-36	

13	УК-9-31	<p>Знание тезауруса основных понятий по изучаемой дисциплине для отработки к семинарским занятиям, к зачету по теме 1.</p> <p>Задание 1.1б.1. Проверка анализа литературных источников</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Подходы к содержанию понятия «общения» в разных науках.</li> <li>2) Роль общения в онтогенезе человека</li> <li>3) Теории общения и взаимодействия в отечественной и зарубежной психологии</li> <li>4) Основные теории интеракции.</li> <li>5) Основные стратегии поведения личности в процессе взаимодействия по Р. Бейлзу.</li> <li>6) Структура общения и характеристика каждой из сторон (коммуникативная, перцептивная, интерактивная)</li> <li>7) Изучение личности партнера по общению по невербальным признакам</li> </ol>
14	УК-9-31	<p>Знание тезауруса основных понятий по изучаемой дисциплине для отработки к семинарским занятиям, к зачету по теме 1.</p> <p>нера по общению по невербальным признакам</p> <p>Задание 1.1б.2. Блиц-опрос</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Что такое «альтернативная коммуникация»?</li> <li>2) Раскройте характеристику видов альтернативной коммуникации</li> <li>3) Что такое коммуникативная компетентность личности?</li> <li>4) Какие вы знаете функции общения и факторы, детерминирующие его.</li> <li>5) Назовите стили, уровни и стратегии общения.</li> <li>6) Назовите средства и этапы общения.</li> </ol>
15	УК-9-32	<p>Знание тезауруса основных понятий по изучаемой дисциплине для отработки к семинарским занятиям, к зачету по теме 2.</p> <p>Задание 1.2б.1. Подготовка презентации (по выбору студента)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Психологические препятствия на пути адекватной передачи информации между партнерами по общению.</li> <li>2) Социально-психологические эффекты восприятия препятствующие процессу общения (эффект первого впечатления (установки), эффект стереотипизация, эффект ореола, ошибка «средней тенденции», эффект первичности и новизны).</li> <li>3) Типы собеседников и слушателей в межличностном взаимодействии и общении.</li> <li>4) Коммуникативные и психометрические типы собеседников.</li> <li>5) Индивидуально-типологические особенности (темперамент и характер) личности и их учет в процессе общения.</li> <li>6) Доминирующие типы (стили) мышления собеседников</li> </ol>
16	УК-9-32	<p>Знание тезауруса основных понятий по изучаемой дисциплине для отработки к семинарским занятиям, к зачету по теме 2.</p> <p>Задание 1.2б.2. Блиц-опрос</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Какие существуют барьеры понимания в общении</li> <li>2) Какова роль обратных связей в передаче информации?</li> <li>3) Что такое коммуникативные барьеры в общении?</li> <li>4) Какие теории и ошибки каузальной атрибуции вы знаете</li> <li>5) Какие нужно учитывать психологические особенности людей с ОВЗ в процессе альтернативной коммуникации?</li> </ol>

17	УК-9-33	Знание тезауруса основных понятий по изучаемой дисциплине для отработки к семинарским занятиям, к зачету по теме 4. Задание 1.3б.1. Подготовка презентации (по выбору студента) 1) Коммуникативная культура. 2) Виды этики и их характеристика. 3) Этические нормы и психологические принципы общения и социального взаимодействия. 4) Профессиональная этика и ее виды (педагогическая, деловая, корпоративная, административная, управленческая и др.). 5) Толерантность как фундаментальный принцип современного общества.
18	УК-9-33	Знание тезауруса основных понятий по изучаемой дисциплине для отработки к семинарским занятиям, к зачету по теме 4. Задание 1.3б.2. Блиц-опрос 1) В чем проявляется этика и этикет в общении. 2) Какие основные понятия производственной этики вы можете назвать? 3) Почему толерантность рассматривается как социально-педагогический феномен? 4) Назовите виды толерантности. 5) Как проявляется толерантность в условиях инклюзии
19	УК-9-34	
20	УК-9-34	
21	УК-9-35	
22	УК-9-35	
23	УК-9-36	
24	УК-9-36	

#### 6.2. Задания, направленные на формирование профессиональных умений.

№	Код результата обучения	Задания
25	УК-3-У1	Задание 2.1а.1. Теоретико-практическое задание Приведите примеры специфики ситуаций общения при различных его видах (семейное, деловое, педагогическое и др.).
26	УК-3-У1	Задание 2.1а.2. Теоретико-практическое задание В тесте «Ваш стиль делового общения» выделяют различные стили (ориентация на действие и др.). Раскройте их характеристику и приведите примеры ситуаций, где они проявляются
27	УК-3-У2	Задание 2.2а.1. Теоретико-практическое задание 1) В методике «Диагностика уровня эмпатии» В.В. Бойко выделяет несколько ее каналов. Раскройте их характеристику и приведите примеры ситуаций, как они проявляются. Обоснуйте свой ответ. 2) Составьте перечень методов исследования для диагностики коммуникативной компетентности личности. Укажите в каждой методике: цель, задачи, направления ее применения.
28	УК-3-У2	Задание 2.2а.2. Теоретико-практическое задание 1) В диагностике коммуникативной деятельности и невербальной коммуникации применяют экспертную оценку. Обоснуйте необходимость ее применения, раскрыв достоинства и недостатки данного метода. Приведите примеры и обоснуйте ответ. 2) Составьте перечень методов исследования для диагностики коммуникативной толерантности в общении. Укажите в каждой методике: цель, задачи, направления ее применения.



29	УК-3-У3	<p>Задание 2.3а.1. Теоретико-практическое задание</p> <p>Прочтите описание каждой ситуации и напишите примеры высказываний типа Я-сообщение. Вы-утверждения (Ты-высказывания):</p> <p>а) Вы нарушили свое слово: не пришли на встречу вовремя</p> <p>б) Вы меня подвели, потому что не выполнили задание в указанный срок</p> <p>с) Вы никогда не сдаете мои отчеты в срок, так как всегда отвлекаетесь по личным делам</p> <p>д) Вы постоянно выводите меня из терпения своими опозданиями</p> <p>е) Вы оскорбляете мои чувства, когда не привлекаете меня к принятию решений, касающихся лично меня</p> <p>ф) Вы всегда критикуете меня в присутствии моих подчиненных</p> <p>г) Вы никогда не ставите меня в известность, когда отлучаетесь с рабочего места</p> <p>h) Вы постоянно мне звоните по утрам по каким-то личным вопросам</p>
30	УК-3-У3	<p>Задание 2.3а.2. Теоретико-практическое задание</p> <p>1) Выделяют техники регуляции эмоционального напряжения в общении. Приведите примеры на каждую из них.</p> <p>2) Выделяют психологические приемы влияния на партнера в общении. Назовите достоинства и недостатки каждого из них и предложите способы противостояния им.</p>
31	УК-3-У4	
32	УК-3-У4	
33	УК-3-У5	
34	УК-3-У5	
35	УК-3-У6	
36	УК-3-У6	
37	УК-9-У1	<p>Задание 2.1б.1. Теоретико-практическое задание:</p> <p>1) В процедуре общения выделяют этапы. Приведите пример ситуации общения с раскрытием характеристики и последовательности данных этапов.</p> <p>2) Приведите примеры в каких ситуациях общения и взаимодействия используется альтернативная коммуникация. Обоснуйте свой ответ.</p>
38	УК-9-У1	<p>Задание 2.1б.2. Теоретико-практическое задание</p> <p>1) В процессе восприятия действует несколько психологических механизмов. Приведите примеры ситуаций общения на каждый. Обоснуйте свой ответ</p> <p>2) Для каждого вида альтернативной коммуникации выделяют свои средства. Составьте таблицу для каждого вида с указанием назначения, цели применения средств и приведите примеры.</p>
39	УК-9-У2	<p>Задание 2.2б.1. Теоретико-практическое задание:</p> <p>1) Проведите сравнительный анализ понятий «темперамент» и «характер» самостоятельно выбрав критерии сравнения. Обоснуйте их участие в процессе общения и приведите примеры</p> <p>2) Раскройте индивидуально-психологические особенности лиц с ОВЗ в условиях альтернативной коммуникация</p>
40	УК-9-У2	<p>Задание 2.2б.2. Теоретико-практическое задание:</p> <p>1) Раскройте характеристику разных типов темперамента и приведите примеры необходимости их учета в процессе общения</p> <p>2) Приведите примеры на различные социально-психологические эффекты восприятия препятствующие процессу общения. Обоснуйте свой ответ.</p>

41	УК-9-У3	Задание 2.3б.1. Теоретико-практическое задание: 1) Толерантность как социально-педагогический феномен имеет сложную структуру. Раскройте ее на примере модели А.М. Байбакова и др. 2) Ю.В. Жуков выделяет три группы правил (правила коммуникативного этикета и др.), составляющих коммуникативную культуру. Раскройте их характеристику и приведите примеры ситуаций, где они проявляются
42	УК-9-У3	Задание 2.3б.2. Теоретико-практическое задание: 1) Проведите сравнительный анализ понятий «толерантность» и «терпимость» самостоятельно выбрав критерии сравнения. Обоснуйте их участие и корректность в процессе общения. Приведите примеры. 2) В.В. Бойко выделяет виды коммуникативной толерантности (ситуативная и др.). Раскройте их характеристику и приведите примеры ситуаций, где они проявляются.
43	УК-9-У4	
44	УК-9-У4	
45	УК-9-У5	
46	УК-9-У5	
47	УК-9-У6	
48	УК-9-У6	

### 6.3. Задания, направленные на формирование профессиональных навыков, владений.

№	Код результата обучения	Задания
49	УК-3-В1	Задание 3.1а.1. Теоретико-практическое задание: Выделяют различные технологии делового общения (информационно-коммуникативные, конативные (поведенческие), манипулятивные, перцептивно-когнитивные). Раскройте достоинства и недостатки, <u>каждой, подкрепив ответ практическими примерами.</u>
50	УК-3-В1	Задание 3.1а.2. Теоретико-практическое задание: Правильным взаимоотношениям в процессе общения мешают разнообразные «барьеры» (занятости, возраста, стереотипа и т.п.). Выбрав любой вид общения, приведите примеры ситуаций общения на каждый из «барьеров».
51	УК-3-В2	Задание 3.2а.1. Теоретико-практическое задание 1) Обсуждение практического применения теста «Оценка уровня общительности» (В.Ф. Ряховский): цель, области применения, обработка и интерпретация результатов. 2) На основе выполненного задания 2.2а.1 (2) проведите исследования, <u>используя не менее 2-х методик (по выбору студента)</u>
52	УК-3-В2	Задание 3.2а.1. Теоретико-практическое задание 1) Обсуждение практического применения теста «Оценка уровня общительности» (В.Ф. Ряховский): цель, области применения, обработка и интерпретация результатов. 2) На основе выполненного задания 2.2а.1 (2) проведите исследования, <u>используя не менее 2-х методик (по выбору студента)</u>
53	УК-3-В3	Задание 3.3а.1. Теоретико-практическое задание 1) Составьте рассказ о море (3-4 предложения), используя речевые предикаты по каждой репрезентативной системе 2) Разработайте структуру тренинга в развитии коммуникативной компетентности (или профессиональной коммуникации) на примере выбранной организации: пошаговый алгоритм, цели и задачи, блоки тренинга, список техник и технологий и т.п.

54	УК-3-В3	<p>Задание 3.2а.2. Теоретико-практическое задание</p> <p>1) Обсуждение практического применения теста «Трансактный анализ общения»: цель, области применения, обработка и интерпретация результатов</p> <p>2) Техники активного слушания реализуют две задачи: умение разговаривать и умения услышать и понять. Приведите примеры техник и технологий реализации каждой задачи.</p>
55	УК-3-В4	
56	УК-3-В4	
57	УК-3-В5	
58	УК-3-В5	
59	УК-3-В6	
60	УК-3-В6	
61	УК-9-В1	<p>Задание 3.1б.1. Теоретико-практическое задание:</p> <p>1) По данным современного исследования, проведенного под руководством Л.И. Акатова, в обществе в целом социальный статус людей с ограниченными возможностями здоровья очень низок. Чем это обусловлено? Приведите примеры и обоснуйте свой ответ.</p> <p>2) Обсуждение практического применения теста «Умеете ли вы слушать?»: цель, области применения, обработка и интерпретация результатов.</p>
62	УК-9-В1	<p>Задание 3.1б.2. Теоретико-практическое задание:</p> <p>1) У большинства лиц с РАС (расстройство аутистического спектра) есть проблемы в общении с другими людьми (задержка речи, избегание вступать в диалог, особенно с незнакомыми людьми). Для успешного общения они должны ответить другим людям, когда к ним обращаются, а также самостоятельно инициировать общение. Хотя многие лица (как взрослые, так и дети) способны на это, в большинстве случаев они как правило, этим не пользуются, чтобы показать что-то другому или установить с ним социальный контакт. Какие средства общения в условиях альтернативной коммуникации будут здесь уместны? Обоснуйте свой ответ.</p> <p>2) Обсуждение практического применения методики диагностики «помех» в установлении эмоциональных контактов В. В. Бойко: цель, области применения, уровни эмоциональной эффективности в общении, обработка и интерпретация результатов</p>
63	УК-9-В2	<p>Задание 3.2б.1. Теоретико-практическое задание:</p> <p>1) Ситуация 1. Во время делового совещания руководитель компании представил коллективу нового сотрудника. В дальнейшем, в процессе общения и взаимодействия, сотрудник проявил следующие индивидуально-типологические особенности..... Продолжите ситуацию и завершите ее, приведя характеристики сотрудника сангвинистического типа темперамента, а следующую ситуацию 2 на меланхолический.</p> <p>2) Проведите исследование (не менее 1-ой методики) доминирующих типов (стилей) мышления собеседников.</p>

64	УК-9-В2	<p>Задание 3.2б.2. Теоретико-практическое задание:</p> <p>1) Ситуация 3. Во время делового совещания руководитель компании представил коллективу нового сотрудника. В дальнейшем, в процессе общения и взаимодействия, сотрудник проявил следующие индивидуально-типологические особенности.....</p> <p>Продолжите ситуацию и завершите ее, приведя характеристики сотрудника холерического типа темперамента, а следующую ситуацию 4 на флегматический.</p> <p>2) Проведите исследование (не менее 1-ой методики) типов собеседников и слушателей в межличностном взаимодействии и</p>
65	УК-9-В3	<p>Задание 3.3б.1. Теоретико-практическое задание:</p> <p>1) О.Б. Скрябина для раскрытия понятия толерантности применяет схему описания сложных психологических процессов и явлений в триаде ее компонентов (когнитивный, поведенческий, эмоциональный). Раскройте каждый компонент и приведите примеры.</p> <p>2) Проведите анализ обобщенной стратегии поведения в случае возникновения конфликта, демонстрирующая толерантную позицию личности. Обоснуйте и приведите примеры.</p>
66	УК-9-В3	<p>Задание 3.3б.2. Теоретико-практическое задание:</p> <p>1) Постройте структурно-логическую схему взаимосвязи этических норм и психологических принципов общения на примере любого вида общения</p> <p>2) Проведите сравнительный анализ основных моделей отношения общества к людям с ОВЗ на пути становления толерантности. Обоснуйте необходимость социальной действительности к переходу от первых моделей отношения общества к людям с ОВЗ (модель «Большой человек», модель «Нелюди» и др.) к модели «Развитие».</p>
67	УК-9-В4	
68	УК-9-В4	
69	УК-9-В5	
70	УК-9-В5	
71	УК-9-В6	
72	УК-9-В6	

## 7. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

### 7.1. Средства оценивания в ходе текущего контроля:

- письменные краткие опросы в ходе аудиторных занятий на знание категорий учебной дисциплины, указанных в п.6.1. 6.2. 6.3.;
- задания и упражнения, рекомендованные для самостоятельной работы;
- задания и упражнения в ходе семинарских занятий.

### 7.2. ФОС для текущего контроля:

№	Код результата обучения	ФОС текущего контроля
1	УК-3-31	<p>Знание тезауруса основных категорий по теме 3</p> <p>Задания для самостоятельной работы (Задание 1.1а.1.)</p> <p>Письменный опрос по теме 3</p>

2	УК-3-31	Знание тезауруса основных категорий по теме 3 Задания для самостоятельной работы (Задание 1.1а.2.) Письменный опрос по теме 3
3	УК-3-32	Знание тезауруса основных категорий по теме 5 Задания для самостоятельной работы (Задание 1.2а.1.) Письменный опрос по теме 5
4	УК-3-32	Знание тезауруса основных категорий по теме 5 Задания для самостоятельной работы (Задание 1.2а.2.) Письменный опрос по теме 5
5	УК-3-33	Знание тезауруса основных категорий по теме 6 Задания для самостоятельной работы (Задание 1.3а.1.) Письменный опрос по теме 6
6	УК-3-33	Знание тезауруса основных категорий по теме 6 Задания для самостоятельной работы (Задание 1.3а.2.) Письменный опрос по теме 6
7	УК-3-34	
8	УК-3-34	
9	УК-3-35	
10	УК-3-35	
11	УК-3-36	
12	УК-3-36	
13	УК-3-У1	Задания для самостоятельной работы (Задание 2.1а.1.)
14	УК-3-У1	Задания для самостоятельной работы (Задание 2.1а.2.)
15	УК-3-У2	Задания для самостоятельной работы (Задание 2.2а.1.)
16	УК-3-У2	Задания для самостоятельной работы (Задание 2.2а.2.)
17	УК-3-У3	Задания для самостоятельной работы (Задание 2.3а.1.)
18	УК-3-У3	Задания для самостоятельной работы (Задание 2.3а.1.)
19	УК-3-У4	
20	УК-3-У4	
21	УК-3-У5	
22	УК-3-У5	
23	УК-3-У6	
24	УК-3-У6	
25	УК-3-В1	Задания для самостоятельной работы (Задание 3.1а.1)
26	УК-3-В1	Задания для самостоятельной работы (Задание 3.1а.2)
27	УК-3-В2	Задания для самостоятельной работы (Задание 3.2а.1)
28	УК-3-В2	Задания для самостоятельной работы (Задание 3.2а.2)
29	УК-3-В3	Задания для самостоятельной работы (Задание 3.3а.1)
30	УК-3-В3	Задания для самостоятельной работы (Задание 3.3а.2)
31	УК-3-В4	
32	УК-3-В4	
33	УК-3-В5	
34	УК-3-В5	
35	УК-3-В6	
36	УК-3-В6	
37	УК-9-31	Знание тезауруса основных категорий по теме 1 Задания для самостоятельной работы (Задание 1.1б.1.) Письменный опрос по теме 1
38	УК-9-31	Знание тезауруса основных категорий по теме 1 Задания для самостоятельной работы (Задание 1.1б.2.) Письменный опрос по теме 1

39	УК-9-32	Знание тезауруса основных категорий по теме 2 Задания для самостоятельной работы (Задание 1.26.1.) Письменный опрос по теме 2
40	УК-9-32	Знание тезауруса основных категорий по теме 2 Задания для самостоятельной работы (Задание 1.26.2.) Письменный опрос по теме 2
41	УК-9-33	Знание тезауруса основных категорий по теме 4 Задания для самостоятельной работы (Задание 1.36.1.) Письменный опрос по теме 4
42	УК-9-33	Знание тезауруса основных категорий по теме 4 Задания для самостоятельной работы (Задание 1.36.2.) Письменный опрос по теме 4
43	УК-9-34	
44	УК-9-34	
45	УК-9-35	
46	УК-9-35	
47	УК-9-36	
48	УК-9-36	
49	УК-9-У1	Задания для самостоятельной работы (Задание 2.16.1.)
50	УК-9-У1	Задания для самостоятельной работы (Задание 2.16.2.)
51	УК-9-У2	Задания для самостоятельной работы (Задание 2.26.1.)
52	УК-9-У2	Задания для самостоятельной работы (Задание 2.26.2.)
53	УК-9-У3	Задания для самостоятельной работы (Задание 2.36.1.)
54	УК-9-У3	Задания для самостоятельной работы (Задание 2.36.2.)
55	УК-9-У4	
56	УК-9-У4	
57	УК-9-У5	
58	УК-9-У5	
59	УК-9-У6	
60	УК-9-У6	
61	УК-9-В1	Задания для самостоятельной работы (Задание 3.16.1)
62	УК-9-В1	Задания для самостоятельной работы (Задание 3.16.2)
63	УК-9-В2	Задания для самостоятельной работы (Задание 3.26.1)
64	УК-9-В2	Задания для самостоятельной работы (Задание 3.26.2)
65	УК-9-В3	Задания для самостоятельной работы (Задание 3.36.1)
66	УК-9-В3	Задания для самостоятельной работы (Задание 3.36.2)
67	УК-9-В4	
68	УК-9-В4	
69	УК-9-В5	
70	УК-9-В5	
71	УК-9-В6	
72	УК-9-В6	

### 7.3 ФОС для промежуточной аттестации:

Задания для оценки знаний.

№	Код результата обучения	Задания
1	УК-3-31	Вопросы к зачету 15-19

2	УК-3-31	15. Виды общения: по контакту с собеседником, по времени контакта, по уровню передачи информации. 16. Педагогическое общение как форма взаимодействия субъектов образовательного процесса. 17. Деловое общение: структура, функции и виды. 18. Формы делового общения. 19. Межличностное общение в семейных отношениях.
3	УК-3-32	Вопросы к зачету 30-33
4	УК-3-32	30. Роль методов психодиагностики в исследовании уровня общения и общительности 31. Методики диагностики коммуникативной компетентности. 32. Проблемы исследования невербального канала общения. 33. Диагностика коммуникативной толерантности в общении.
5	УК-3-33	Вопросы к зачету 34-40
6	УК-3-33	34. Классификация техник активного слушания: постановки вопросов, малого разговора, вербализации 35. Техники регуляции эмоционального напряжения. 36. Техника использования «Ты-высказываний» (Ты-сообщения) и «Я-высказываний» (Я-сообщения). 37. Репрезентативные системы и их учет в общении. 38. Учет эго-состояний личности в общении. 39. Поведение личности в стрессовой ситуации общения и технологии выхода из нее. 40. Роль тренинга в развитии коммуникативной компетентности и профессиональной коммуникации: структура, логика и логистика, техники
7	УК-3-34	
8	УК-3-34	
9	УК-3-35	
10	УК-3-35	
11	УК-3-36	
12	УК-3-36	
13	УК-9-31	Вопросы к зачету 1-10
14	УК-9-31	1. Содержание понятия «общения» как процесса установления и развития контактов между людьми. 2. Роль общения в психическом развитии человека. 3. Общие представления об общении: функции, стили, уровни и стратегии. 4. Средства и этапы общения. 5. Структура общения. 6. Общение как обмен информацией. 7. Коммуникативная компетентность личности. 8. Общение как взаимодействие. 9. Общение как восприятие людьми друг друга. 10. Альтернативная (дополнительная) коммуникация (ААС): определение и виды
15	УК-9-32	Вопросы к зачету 11-14
16	УК-9-32	11. Коммуникативные барьеры в общении. 12. Социально-психологические эффекты восприятия препятствующие процессу общения. 13. Индивидуально-типологические особенности (темперамент и характер) личности и их учет в процессе общения. 14. Индивидуально-психологические особенности лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) в условиях альтернативной коммуникации

17	УК-9-33	Вопросы к зачету 20-29
18	УК-9-33	20. Этика и этикет в общении. Коммуникативная культура. УК-9-33. 21. Виды этики и их характеристика. 22. Этические нормы и психологические принципы общения и социального взаимодействия. 23. Профессиональная этика и ее виды (педагогическая, деловая, корпоративная, административная, управленческая и др.). 24. Основные понятия производственной этики. 25. Толерантность как фундаментальный принцип современного общества. 26. Виды толерантности. 27. Структура толерантности как социально-педагогического феномена (модель А.М. Байбакова и др.). 28. Толерантность в условиях инклюзии. 29. Модели отношения общества к людям с ОВЗ на пути становления толерантности
19	УК-9-34	
20	УК-9-34	
21	УК-9-35	
22	УК-9-35	
23	УК-9-36	
24	УК-9-36	

Задания для оценки умений.

№	Код результата обучения	Задания
1	УК-3-У1	В качестве фондов оценочных средств для оценки умений обучающегося используются задания 2.1а.1, рекомендованные для выполнения в часы самостоятельной работы (раздел 6.2).
2	УК-3-У1	В качестве фондов оценочных средств для оценки умений обучающегося используются задания 2.1а.2, рекомендованные для выполнения в часы самостоятельной работы (раздел 6.2).
3	УК-3-У2	В качестве фондов оценочных средств для оценки умений обучающегося используются задания 2.2а.1, рекомендованные для выполнения в часы самостоятельной работы (раздел 6.2).
4	УК-3-У2	В качестве фондов оценочных средств для оценки умений обучающегося используются задания 2.2а.2, рекомендованные для выполнения в часы самостоятельной работы (раздел 6.2).
5	УК-3-У3	В качестве фондов оценочных средств для оценки умений обучающегося используются задания 2.3а.1, рекомендованные для выполнения в часы самостоятельной работы (раздел 6.2).
6	УК-3-У3	В качестве фондов оценочных средств для оценки умений обучающегося используются задания 2.3а.2, рекомендованные для выполнения в часы самостоятельной работы (раздел 6.2).
7	УК-3-У4	
8	УК-3-У4	
9	УК-3-У5	
10	УК-3-У5	
11	УК-3-У6	
12	УК-3-У6	
13	УК-9-У1	В качестве фондов оценочных средств для оценки умений обучающегося используются задания 2.1б.1, рекомендованные для выполнения в часы самостоятельной работы (раздел 6.2).



14	УК-9-У1	В качестве фондов оценочных средств для оценки умений обучающегося используются задания 2.1б.2, рекомендованные для выполнения в часы самостоятельной работы (раздел 6.2).
15	УК-9-У2	В качестве фондов оценочных средств для оценки умений обучающегося используются задания 2.2б.1, рекомендованные для выполнения в часы самостоятельной работы (раздел 6.2).
16	УК-9-У2	В качестве фондов оценочных средств для оценки умений обучающегося используются задания 2.2б.2, рекомендованные для выполнения в часы самостоятельной работы (раздел 6.2).
17	УК-9-У3	В качестве фондов оценочных средств для оценки умений обучающегося используются задания 2.3б.1, рекомендованные для выполнения в часы самостоятельной работы (раздел 6.2).
18	УК-9-У3	В качестве фондов оценочных средств для оценки умений обучающегося используются задания 2.3б.2, рекомендованные для выполнения в часы самостоятельной работы (раздел 6.2).
19	УК-9-У4	
20	УК-9-У4	
21	УК-9-У5	
22	УК-9-У5	
23	УК-9-У6	
24	УК-9-У6	

Задания, направленные на формирование профессиональных навыков, владений.

№	Код результата обучения	Задания
1	УК-3-В1	В качестве фондов оценочных средств для оценки навыков, владений, опыта деятельности обучающегося используются задания 3.1а.1, рекомендованные для выполнения в часы самостоятельной работы (раздел 6.3).
2	УК-3-В1	В качестве фондов оценочных средств для оценки навыков, владений, опыта деятельности обучающегося используются задания 3.1а.2, рекомендованные для выполнения в часы самостоятельной работы (раздел 6.3).
3	УК-3-В2	В качестве фондов оценочных средств для оценки навыков, владений, опыта деятельности обучающегося используются задания 3.2а.1, рекомендованные для выполнения в часы самостоятельной работы (раздел 6.3).
4	УК-3-В2	В качестве фондов оценочных средств для оценки навыков, владений, опыта деятельности обучающегося используются задания 3.2а.1, рекомендованные для выполнения в часы самостоятельной работы (раздел 6.3).
5	УК-3-В3	В качестве фондов оценочных средств для оценки навыков, владений, опыта деятельности обучающегося используются задания 3.3а.1, рекомендованные для выполнения в часы самостоятельной работы (раздел 6.3).
6	УК-3-В3	В качестве фондов оценочных средств для оценки навыков, владений, опыта деятельности обучающегося используются задания 3.3а.1, рекомендованные для выполнения в часы самостоятельной работы (раздел 6.3).
7	УК-3-В4	
8	УК-3-В4	
9	УК-3-В5	
10	УК-3-В5	
11	УК-3-В6	

12	УК-3-В6	
13	УК-9-В1	В качестве фондов оценочных средств для оценки навыков, владений, опыта деятельности обучающегося используются задания 3.1б.1, рекомендованные для выполнения в часы самостоятельной работы (раздел 6.3).
14	УК-9-В1	В качестве фондов оценочных средств для оценки навыков, владений, опыта деятельности обучающегося используются задания 3.1б.2, рекомендованные для выполнения в часы самостоятельной работы (раздел 6.3).
15	УК-9-В2	В качестве фондов оценочных средств для оценки навыков, владений, опыта деятельности обучающегося используются задания 3.2б.1, рекомендованные для выполнения в часы самостоятельной работы (раздел 6.3).
16	УК-9-В2	В качестве фондов оценочных средств для оценки навыков, владений, опыта деятельности обучающегося используются задания 3.2б.2, рекомендованные для выполнения в часы самостоятельной работы (раздел 6.3).
17	УК-9-В3	В качестве фондов оценочных средств для оценки навыков, владений, опыта деятельности обучающегося используются задания 3.3б.1, рекомендованные для выполнения в часы самостоятельной работы (раздел 6.3).
18	УК-9-В3	В качестве фондов оценочных средств для оценки навыков, владений, опыта деятельности обучающегося используются задания 3.3б.2, рекомендованные для выполнения в часы самостоятельной работы (раздел 6.3).
19	УК-9-В4	
20	УК-9-В4	
21	УК-9-В5	
22	УК-9-В5	
23	УК-9-В6	
24	УК-9-В6	

## **8. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

а) основная литература:

1. Русалов, В. М. Темперамент в структуре индивидуальности человека: дифференциально-психофизиологические и психологические исследования / В. М. Русалов. — 2-е изд. — М. : Издательство «Институт психологии РАН», 2019. — 528 с. — ISBN 978-5-9270-0234-4. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/88396.html>

2. Макаров, Б. В. Психология делового общения : учебное пособие / Б. В. Макаров, А. В. Непогода. — 2-е изд. — Саратов : Вузовское образование, 2019. — 209 с. — ISBN 978-5-4487-0339-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/79820.html>

3. Истратова, О. Н. Психология эффективного общения и группового взаимодействия : учебное пособие / О. Н. Истратова, Т. В. Эксакусто. — Ростов-на-Дону, Таганрог : Издательство Южного федерального университета, 2018. — 191 с. — ISBN 978-5-9275-2848-6. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/87753.html>

б) дополнительная литература:

1. Психология и этика делового общения : учебник для студентов вузов / В. Ю. Дорошенко, Л. И. Зотова, В. Н. Лавриненко [и др.] ; под редакцией В. Н. Лавриненко. — 5-е изд. — М. : ЮНИТИ- ДАНА, 2017. — 419 с. — ISBN 978-5-238-01050-2. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/81834.html>

2. Петрова, Ю. А. Психология делового общения и культура речи : учебное пособие / Ю. А. Петрова. — 2-е изд. — Саратов : Вузовское образование, 2019. — 183 с. — ISBN 978-5-4487-0340-9. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/79821.html>

3. Мельникова, Н. А. Социальная психология : учебное пособие / Н. А. Мельникова. — 2-е изд. — Саратов : Научная книга, 2019. — 159 с. — ISBN 978-5-9758-1778-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/81050.html>

## **9. ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЛЕКТОВ ЛИЦЕНЗИОННОГО И СВОБОДНО РАСПРОСТРАНЯЕМОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ, ИСПОЛЬЗУЕМОГО ПРИ ИЗУЧЕНИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

При изучении учебной дисциплины (в том числе в интерактивной форме) предполагается применение современных информационных технологий. Комплект программного обеспечения для их использования включает в себя:

пакеты офисного программного обеспечения Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint), OpenOffice;

веб-браузер (Google Chrome, Mozilla Firefox, Internet Explorer др.);

электронную библиотечную систему IPRBooks;

систему размещения в сети «Интернет» и проверки на наличие заимствований курсовых, научных и выпускных квалификационных работ «ВКР-ВУЗ.РФ».

Для доступа к учебному плану и результатам освоения дисциплины, формирования Портфолио обучающегося используется Личный кабинет студента (он-лайн доступ через сеть Интернет <http://lk.rosnou.ru>). Для обеспечения доступа обучающихся во внеучебное время к электронным образовательным ресурсам учебной дисциплины, а также для студентов, обучающихся с применением дистанционных образовательных технологий, используется портал электронного обучения на базе СДО Moodle (он-лайн доступ через сеть Интернет <https://e-edu.rosnou.ru>).

## **10. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

<http://psi.webzone.ru/> Психологический словарь. Сайт содержит словарь психологических терминов.

<https://www.psychology.ru/> сайт «Psychology.ru». Сайт включает библиотеку психологической литературы и тесты

<http://www.psychological.ru/> сайт «Градиент». Сайт включает методологию, библиотеку, интерактивную службу поддержки. Проект разработан при поддержке Российского гуманитарного научного фонда.

<https://www.psychol-ok.ru/library.html> библиотека сайта профессиональной психологической помощи.

<http://psychology.net.ru/articles/> сайт «Мир психологии». Сайт содержит статьи по психологии.

## **11. ОБУЧЕНИЕ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ**

Изучение учебной дисциплины обучающимися инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья осуществляется в соответствии с Приказом Министерства образования и науки РФ от 9 ноября 2015 г. № 1309 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи» (с изменениями и дополнениями), Методическими рекомендациями по организации образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в образовательных организациях высшего образования, в том числе оснащённости образовательного процесса, утвержденными Министерством образования и науки РФ 08.04.2014г. № АК-44/05вн, Положением об организации обучения студентов – инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, утвержденным приказом ректора Университета от 6 ноября 2015 года №60/о, Положением о Центре инклюзивного образования и психологической помощи АНО ВО «Российский новый университет», утвержденного приказом ректора от 20 мая 2016 года № 187/о.

Лица с ограниченными возможностями здоровья и инвалиды обеспечиваются электронными образовательными ресурсами, адаптированными к состоянию их здоровья.

Предоставление специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования, подбор и разработка учебных материалов для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья производится преподавателями с учетом индивидуальных психофизиологических особенностей обучающихся и специфики приема-передачи учебной информации на основании просьбы, выраженной в письменной форме.

С обучающимися по индивидуальному плану или индивидуальному графику проводятся индивидуальные занятия и консультации.

## **12. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

Для проведения лекций используется лекционная аудитория, оборудованная экраном, компьютером и проектором, позволяющим осуществлять демонстрацию презентаций.

Для проведения семинарских занятий используется учебная аудитория, оборудованная компьютером, проектором.

Занятия с инвалидами по зрению, слуху, с нарушениями опорно-двигательного аппарата проводятся в специально оборудованных аудиториях по их просьбе, выраженной в письменной форме.

Автор (составитель) кандидат  
технических наук, доцент

Волошина М.В.