

Лист согласования РПУД

Рабочая программа учебной дисциплины «Психология общения и предупреждения конфликтов в коммуникационном процессе» по направлению подготовки 37.03.01 Психология. – 23 с.

Рабочая программа учебной дисциплины «Психология общения и предупреждения конфликтов в коммуникационном процессе» разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 37.03.01 Психология, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 29 июля 2020 г. № 839.

СОСТАВИТЕЛЬ:

Старший преподаватель Дейнего Г.В.

Рабочая программа дисциплины утверждена на заседании кафедры социально-экономических и педагогических дисциплин « 02 » 09 2024 г., протокол № 1.

Заведующий кафедрой
социально-гуманитарных наук



В.С. Аносова

Переутверждена: « » 20 г., протокол № .

Рекомендована на заседании учебно-методической комиссии Северодонецкого технологического института (филиала) федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Луганский государственный университет имени Владимира Даля» « 16 » 09 2024 г., протокол № 1.

Председатель учебно-методической комиссии
СТИ (филиала) ФГБОУ ВО «ЛГУ им. В. Даля»



Ю.В. Бородач

© Дейнего Г.В., 2024 год

© СТИ (филиал) ФГБОУ ВО «ЛГУ им. В. Даля», 2024 год

Структура и содержание дисциплины

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

Целью изучения дисциплины «Психология общения и предупреждения конфликтов в коммуникационном процессе» является изменение и усовершенствование деятельности личности в условиях делового общения и социального партнерства; формирование целостного представления о современной теории и практике изучения конфликтов, навыках профессионального поведения в конфликтных ситуациях и регулирования конфликтов в коммуникационном процессе.

Основными **задачами** изучения дисциплины «Психология общения и предупреждения конфликтов в коммуникационном процессе» являются: приобретение знаний и умений межличностного общения в разных видах деятельности; коррекция личностных установок по общению и обеспечение социально-психологической адаптации специалиста; изучение природы конфликтов и специфики их проявления в коммуникационном процессе; понимание роли коммуникаций в конфликтных ситуациях; развитие навыков предупреждения, урегулирования и разрешения конфликтов, включая конфликты в коммуникациях.

2. Место дисциплины в структуре ООП ВО.

Дисциплина «Психология общения и предупреждения конфликтов в коммуникационном процессе» входит в модуль профессиональных дисциплин обязательной части блока 1 «Дисциплины (модули)» по направлению подготовки 37.03.01 Психология (профиль подготовки «Психология») и позволяет: получить необходимые знания о фундаментальных психологических закономерностях взаимодействия, а также об основных эффективных способах общения; отработать методы разрешения конфликтов; обратить внимание студентов на свои возможности и ограничения в процессе общения.

Для успешного освоения дисциплины «Психология общения и предупреждения конфликтов в коммуникационном процессе» студент должен обладать знаниями по курсам «Общая психология», «Социальная психология», «Профессиональная этика».

Полученные знания могут стать основой при изучении дисциплин «Проблемы общения и социально-психологический тренинг / Тренинг общения».

3. Требования к результатам освоения содержания дисциплины

Код и наименование компетенции	Индикаторы достижений компетенции (по реализуемой дисциплине)	Перечень планируемых результатов
УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде.	УК-3.1. Знает концепции, принципы и методы построения эффективной работы в команде с учетом правовых и этических принципов и норм социального взаимодействия, сущностные характеристики и типологию лидерства.	Знать: структурные компоненты акта общения; сущность, структуру и динамику конфликта; основы социального, психологического и социально-экономического управления конфликтами; специфику прогнозирования, предупреждения и разрешения конфликтов; приемы делового общения; психологические и этические правила межличностного общения; методы социального воздействия на партнера.
	УК-3.2. Участвует в обмене информацией, знаниями и опытом в интересах выполнения командной задачи, презентуя профессиональные задачи	Уметь: структурировать деловую информацию и отделять ее от личной; применять технологии регулирования конфликтов; устанавливать, регулировать и поддерживать психологический контакт; применять методы личностного и массового регулирования в общении; наблюдать за социальным партнером, соблюдать психологическую линию в беседах и деловых взаимоотношениях.
	УК-3.3. Владеет способами самодиагностики определения своего ролевого статуса в команде, приемами эффективного социального взаимодействия и способами их правовой и этической оценки, коммуникативными навыками	Владеть: навыками установления контакта и выхода из него; навыками разрешения конфликтов; использования конфликта в качестве конструктивного инструмента для достижения поставленных целей; навыками активного слушания, навыками эффективной коммуникации; навыками управления социальными конфликтами; навыками управления вниманием собеседника.

4. Структура и содержание дисциплины

4.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов (зач. ед.)		
	Очная форма	Очно-заочная форма	Заочная форма
Общая учебная нагрузка (всего)	108 (3 зач. ед.)	-	-
Обязательная контактная работа (всего)	68	-	-
в том числе:			
Лекции	34	-	-
Семинарские занятия	-	-	-
Практические занятия	34	-	-
Лабораторные работы	-	-	-
Курсовая работа (курсовой проект)	-	-	-
Другие формы и методы организации образовательного процесса (<i>расчетно-графические работы, индивидуальные задания и т.п.</i>)	-	-	-
Самостоятельная работа студента (всего)	40	-	-
Форма аттестации	5 семестр экзамен;	-	-

4.2. Содержание разделов дисциплины

Тема 1. Предмет и методы психологии общения.

Основные понятия. Требования к изучаемой дисциплине. Роль общения в профессиональной деятельности человека роли и ролевые ожидания в общении. Виды социальных взаимодействий.

Тема 2. Общение – основа человеческого бытия.

Общение в системе межличностных и общественных отношений. Цели, функции общения. Классификация общения. Виды общения. Структура и средства общения. Социальная роль. Единство общения и деятельности. Механизмы взаимопонимания в общении Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения.

Тема 3. Общение как обмен информацией.

Основные элементы коммуникации. Коммуникативные барьеры. Вербальная коммуникация. Невербальная коммуникация. Виды, правила и техники слушания. Толерантность как средство повышения эффективности общения.

Тема 4. Общение как взаимодействие.

Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа. Ориентация на понимание и ориентация на контроль. Взаимодействие как организация совместной деятельности. Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения.

Тема 5. Общение как восприятие людьми друг друга.

Понятие социальной перцепции. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Искажения в процессе восприятия. Психологические механизмы восприятия. Влияние имиджа на восприятие человека. Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения.

Тема 6. Формы делового общения и их характеристики.

Деловая беседа. Формы постановки вопросов. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. Аргументация. Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения.

Тема 7. Конфликт: его сущность и основные характеристики.

Понятие конфликта и его структура. Невербальное проявление конфликта. Стратегия разрешения конфликтов. Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.

Тема 8. Прогнозирование и предупреждение конфликтов в коммуникационном процессе.

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

Тема 9. Управление конфликтами в коммуникационном процессе.

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

Тема 10. Общие сведения об этической культуре.

Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения. Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений. Этические принципы общения.

Тема 11. Переговорный процесс как технология регулирования конфликтов в коммуникационном процессе.

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

4.3. Лекции

№ п/п	Название темы	Объем часов		
		Очная форма	Очно- заочная форма	Заочная форма
1	Предмет и методы психологии общения.	1	-	-
2	Общение – основа человеческого бытия.	3	-	-
3	Общение как обмен информацией.	3	-	-
4	Общение как взаимодействие.	3	-	-
5	Общение как восприятие людьми друг друга.	3	-	-
6	Формы делового общения и их характеристики.	3	-	-
7	Конфликт: его сущность и основные характеристики.	3	-	-
8	Прогнозирование и предупреждение конфликтов в коммуникационном процессе.	3	-	-
9	Управление конфликтами в коммуникационном процессе.	3	-	-
10	Общие сведения об этической культуре.	3	-	-
11	Переговорный процесс как технология регулирования конфликтов в коммуникационном процессе.	3	-	-
Всего		34	-	-

4.4. Практические (семинарские) занятия

№ п/п	Название темы	Объем часов		
		Очная форма	Очно- заочная форма	Заочная форма
1	Самодиагностика. Самоанализ результатов тестирования. Составление плана действий по коррекции результатов, мешающих эффективному общению.	3	-	-
2	Методы и приемы развития коммуникативных способностей.	3	-	-
3	Ролевая игра, направленная на формирование умений конструктивного взаимодействия.	3	-	-
4	Ролевая игра, направленная на групповое принятие решения и на отработку приемов партнерского общения. Анализ ролевой игры.	3	-	-
5	Ролевая игра, направленная на развитие терпимого отношения к другим, на использование невербального общения. Анализ ролевой игры.	3	-	-
6	Ролевая игра, направленная на формирование навыков корректного ведения диспута и умения аргументировать и убеждать. Анализ ролевой игры.	3	-	-
7	Ролевая игра, направленная на развитие навыков публичного выступления. Анализ ролевой игры.	3	-	-
8	Стратегии поведения в конфликтах К. Томаса. Анализ поведения на основании результатов диагностики.	3	-	-
9	Анализ производственных конфликтов и составление алгоритма выхода из конфликтной ситуации.	4	-	-
10	Ролевая игра, направленная на развитие навыков эмоционального реагирования в конфликтах. Анализ ролевой игры.	3	-	-
11	Разработка и анализ этических норм профессиональной деятельности.	3	-	-
Всего		34	-	-

4.5. Лабораторные работы не предусмотрены учебным планом

№ п/п	Название темы	Объем часов		
		Очная форма	Очно- заочная форма	Заочная форма
Итого:				

4.6. Самостоятельная работа студентов

Объем часов	Название темы	Вид СРС	Объем часов		
			Очная форма	Очная форма	Очная форма
1.	Предмет и методы психологии общения.	Подготовка к практическому занятию – конспекта-схемы, подготовить реферат,	1	-	-

		самостоятельный поиск информации, подготовка ответов на представленные вопросы.			
2.	Общение – основа человеческого бытия.	Подготовка к практическому занятию – конспекта-схемы, подготовить реферат, самостоятельный поиск информации, подготовка ответов на представленные вопросы.		-	-
3.	Общение как обмен информацией.	Подготовка к практическому занятию – конспекта-схемы, подготовить реферат, самостоятельный поиск информации, подготовка ответов на представленные вопросы.	1	-	-
4.	Общение как взаимодействие.	Подготовка к практическому занятию – конспекта-схемы, подготовить реферат, самостоятельный поиск информации, подготовка ответов на представленные вопросы.		-	-
5.	Общение как восприятие людьми друг друга.	Подготовка к практическому занятию – конспекта-схемы, подготовить реферат, самостоятельный поиск информации, подготовка ответов на представленные вопросы.		-	-
6.	Формы делового общения и их характеристики.	Подготовка к практическому занятию – конспекта-схемы, подготовить реферат, самостоятельный поиск информации, подготовка ответов на представленные вопросы.		-	-
7.	Конфликт: его сущность и основные характеристики.	Подготовка к практическому занятию – конспекта-схемы, подготовить реферат, самостоятельный поиск информации, подготовка ответов на представленные вопросы.	1	-	-
8.	Прогнозирование и предупреждение конфликтов в коммуникационном процессе.	Подготовка к практическому занятию – конспекта-схемы, подготовить реферат, самостоятельный поиск информации, подготовка ответов на представленные вопросы.		-	-
9.	Управление конфликтами в коммуникационном процессе.	Подготовка к практическому занятию – конспекта-схемы, подготовить реферат, самостоятельный поиск информации, подготовка ответов на представленные вопросы.		-	-
10.	Общие сведения об	Подготовка к практическому занятию – конспекта-схемы, подготовить реферат, самостоятельный поиск информации, подготовка ответов на представленные вопросы.	1	-	-

	этической культуре.	занятию – конспекта-схемы, подготовить реферат, самостоятельный поиск информации, подготовка ответов на представленные вопросы.			
11.	Переговорный процесс как технология регулирования конфликтов в коммуникационном процессе.	Подготовка к практическому занятию – конспекта-схемы, подготовить реферат, самостоятельный поиск информации, подготовка ответов на представленные вопросы.		-	-
12.		экзамен	36	-	-
Итого			40	-	-

4.7. Курсовые работы/проекты по дисциплине «Психология общения и предупреждения конфликтов в коммуникационном процессе» не предполагаются учебным планом.

5. Образовательные технологии

Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий:

традиционные объяснительно-иллюстративные технологии, которые обеспечивают доступность учебного материала для большинства студентов, системность, отработанность организационных форм и привычных методов, относительно малые затраты времени;

технологии проблемного обучения, направленные на развитие познавательной активности, творческой самостоятельности студентов и предполагающие последовательное и целенаправленное выдвижение перед студентом познавательных задач, разрешение которых позволяет студентам активно усваивать знания (используются поисковые методы; постановка познавательных задач);

технологии развивающего обучения, позволяющие ориентировать учебный процесс на потенциальные возможности студентов, их реализацию и развитие;

технологии концентрированного обучения, суть которых состоит в создании максимально близкой к естественным психологическим особенностям человеческого восприятия структуры учебного процесса и которые дают возможность глубокого и системного изучения содержания учебных дисциплин за счет объединения занятий в тематические блоки;

технологии дифференцированного обучения, обеспечивающие возможность создания оптимальных условий для развития интересов и способностей студентов, в том числе и студентов с особыми образовательными потребностями, что позволяет реализовать в культурно-образовательном пространстве университета идею создания равных возможностей для получения образования технологии активного (контекстного) обучения, с помощью которых осуществляется моделирование предметного, проблемного и социального содержания будущей профессиональной деятельности студентов (используются активные и интерактивные методы обучения) и т.д.

Используемые образовательные технологии и методы направлены на повышение качества подготовки путем развития у обучающихся способностей к самообразованию и нацелены на активизацию и реализацию личностного потенциала каждого студента.

Максимальная эффективность педагогического процесса достигается путем конструирования оптимального комплекса педагогических технологий и (или) их элементов на личностно-ориентированной, деятельностной, диалогической основе и использования необходимых современных средств обучения.

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а) основная литература:

1. Виговская, М. Е. Психология делового общения : учебное пособие для СПО / М. Е. Виговская, А. В. Лисевич, В. О. Корионова. – 2-е изд. – Саратов : Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2018. – 96 с. – ISBN 978-5-4486-0366-2, 978-5-4488-0201-0. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/7700>.
2. Деревянкин, Е. В. Деловое общение : учебное пособие для СПО / Е. В. Деревянкин ; под редакцией О. В. Мезенцевой. – 2-е изд. – Саратов, Екатеринбург : Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. – 46 с. – ISBN 978-5-4488-0431-1, 978-5-7996-2823-9. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/87797>.
3. Дорохина, Р. В. Этика деловых отношений : практикум для СПО / Р. В. Дорохина. – Саратов : Профобразование, 2021. – 68 с. – ISBN 978-5-4488-1109-8. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/104697>.
4. Захарова, И. В. Психология делового общения : практикум для СПО / И. В. Захарова. – Саратов : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2019. – 130 с. – ISBN 978-5-4488-0358-1, 978-5-4497-0199-2. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/864722>.
5. Капкан, М. В. Деловой этикет : учебное пособие для СПО / М. В. Капкан, Л. С. Лихачева. – 2-е изд. – Саратов : Профобразование, 2021. – 167 с. – ISBN 978-5-4488-1123-4. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/104899>.
6. Сахарчук, Е.С., Психология делового общения : учебник / Е.С. Сахарчук. — Москва : КноРус, 2023. — 196 с. — ISBN 978-5-406-10311-1. —Текст : электронный // ЭБС Book.ru [сайт]. – URL: <https://book.ru/book/945172>.

б) дополнительная литература:

1. Егоров, П.А., Основы этики и эстетики : учебное пособие / П.А. Егоров, В.Н. Руднев. — Москва : КноРус, 2021. — 220 с. — ISBN 978-5-406-02135-4. —Текст : электронный // ЭБС Book.ru [сайт]. — URL: <https://book.ru/book/935765>.
2. Семенова, В.В., Психология и этика в профессиональной деятельности : учебник / В.В. Семенова, И.С. Кошель. — Москва : КноРус, 2022. — 172 с. — ISBN 978-5-406-09230-9. —Текст : электронный // ЭБС Book.ru [сайт]. — URL: <https://book.ru/book/943022>.
3. Киселев, В.В., Психология и этика профессиональной деятельности : учебник / В.В. Киселев. — Москва : КноРус, 2022. — 213 с. — ISBN 978-5-406-00712-9. —Текст : электронный // ЭБС Book.ru [сайт]. — URL: <https://book.ru/book/942975>.

в) методические рекомендации:

г) интернет-ресурсы:

Министерство науки и высшего образования РФ – <https://minobrnauki.gov.ru/>
Федеральная служба по надзору в сфере образования и науки – <http://obrnadzor.gov.ru/>
Портал Федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования – <http://fgosvo.ru>
Федеральный портал «Российское образование» – <http://www.edu.ru/>
Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» – <http://window.edu.ru/>
Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов – <http://fcior.edu.ru/>

Электронные библиотечные системы и ресурсы:

Электронно-библиотечная система «Консультант студента» –
<http://www.studentlibrary.ru/cgi-bin/mb4x>

Научная электронная библиотека Elibrary – Режим доступа: URL: <http://elibrary.ru/>

Информационный ресурс библиотеки образовательной организации:

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

7. Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины

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

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

Программное обеспечение:

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

8. Оценочные средства по дисциплине

Паспорт оценочных средств по учебной дисциплине

«Психология общения и предупреждения конфликтов в коммуникационном процессе»

Описание уровней сформированности и критериев оценивания компетенций на этапах их формирования в ходе изучения дисциплины

Этап	Код компетенции	Уровни сформированности компетенции	Критерии оценивания компетенции
Начальный	УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде.	Пороговый	Знать: структурные компоненты акта общения; сущность, структуру и динамику конфликта; основы социального, психологического и социально-экономического управления конфликтами; специфику прогнозирования, предупреждения и разрешения конфликтов; приемы делового общения; психологические и этические правила межличностного общения; методы социального воздействия на партнера.
Основной		Базовый	Уметь: структурировать деловую информацию и отделять ее от личной; применять технологии регулирования конфликтов; устанавливать, регулировать и поддерживать психологический контакт; применять методы личностного и массового регулирования в общении; наблюдать за социальным партнером, соблюдать психологическую линию в беседах и деловых взаимоотношениях.
Заключительный		Высокий	Владеть: навыками установления контакта и выхода из него; навыками разрешения конфликтов; использования конфликта в качестве конструктивного инструмента для достижения поставленных целей; навыками активного слушания, навыками эффективной коммуникации; навыками управления социальными конфликтами; навыками управления вниманием собеседника.

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

№ п/п	Код контролируемой компетенции	Формулировка контролируемой компетенции	Индикаторы достижений компетенции (по реализуемой дисциплине)	Контролируемые темы учебной дисциплины, практики	Этапы формирования (семестр изучения)
21	УК-3.	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде.	УК-3.1. Знает концепции, принципы и методы построения эффективной работы в команде с учетом правовых и этических принципов и норм социального взаимодействия, сущностные характеристики и типологию лидерства. УК-3.2. Участвует в обмене информацией, знаниями и опытом в интересах выполнения командной задачи, презентуя профессиональные задачи. УК-3.3. Владеет способами самодиагностики определения своего ролевого статуса в команде, приемами эффективного социального взаимодействия и способами их правовой и этической оценки, коммуникативными навыками.	Предмет и методы психологии общения.	5
				Общение – основа человеческого бытия.	5
				Общение как обмен информацией.	5
				Общение как взаимодействие.	5
				Общение как восприятие людьми друг друга.	5
				Формы делового общения и их характеристики.	5
				Конфликт: его сущность и основные характеристики.	5
				Прогнозирование и предупреждение конфликтов в коммуникационном процессе.	5
				Управление конфликтами в коммуникационном процессе.	5
				Общие сведения об этической культуре.	5
				Переговорный процесс как технология регулирования конфликтов в коммуникационном процессе.	5

Показатели и критерии оценивания компетенций, описание шкал оценивания

№ п/п	Код контролируемой компетенции	Индикаторы достижений компетенции (по реализуемой дисциплине)	Перечень планируемых результатов	Контроли- руемые темы учебной дисциплины	Наименование оценочного средства
1	УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде.	УК-3.1. Знает концепции, принципы и методы построения эффективной работы в команде с учетом правовых и этических принципов и норм социального взаимодействия, сущностные характеристики и типологию лидерства. УК-3.2. Участвует в обмене информацией, знаниями и опытом в интересах выполнения командной задачи, презентуя профессиональные задачи. УК-3.3. Владеет способами самодиагностики определения своего ролевого статуса в команде, приемами эффективного социального взаимодействия и способами их правовой и этической оценки, коммуникативными навыками.	Знать: структурные компоненты акта общения; сущность, структуру и динамику конфликта; основы социального, психологического и социально-экономического управления конфликтами; специфику прогнозирования, предупреждения и разрешения конфликтов; приемы делового общения; психологические и этические правила межличностного общения; методы социального воздействия на партнера. Уметь: структурировать деловую информацию и отделять ее от личной; применять технологии регулирования конфликтов; устанавливать, регулировать и поддерживать психологический контакт; применять методы	Тема 1 Тема 2 Тема 3 Тема 4 Тема 5 Тема 6 Тема 7 Тема 8 Тема 9 Тема 10 Тема 11	тестовые задания, разноуровневые контрольные работы и задания, практическое (прикладное задание)

			личного и массового регулирования в общении; наблюдать за социальным партнером, соблюдать психологическую линию в беседах и деловых взаимоотношениях. Владеть: навыками устанавливания контакта и выхода из него; навыками разрешения конфликтов; использования конфликта в качестве конструктивного инструмента для достижения поставленных целей; навыками активного слушания, навыками эффективной коммуникации; навыками управления социальными конфликтами; навыками управления вниманием собеседника.		
--	--	--	--	--	--

1. Вопросы для обсуждения (в виде индивидуальных заданий)
(пороговый уровень)

1. Психологические основы делового общения.
2. Основные закономерности эффективного общения.
3. Прикладные аспекты психологии общения.
4. Приемы и техники эффективного общения.
5. Барьеры, препятствующие эффективной коммуникации. Условия преодоления барьеров общения.
6. Межличностные отношения в группе и в коллективе.

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

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству
«доклад, сообщение»

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

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

2. Реферат (базовый уровень)

1. Психология общения: определение и виды общения.
2. Правила эффективного общения.
3. Приемы установления психологического контакта с собеседником
4. Барьеры, стереотипы и индивидуальные особенности человека, препятствующие эффективному общению.
5. Характеристика и причины конфликтов в общении.
6. Понятие и феномены влияния группы на личность.
7. Конформизм как феномен влияния группы на личность.
8. Психологическая характеристика межгруппового взаимодействия.
9. Особенности педагогического общения.
10. Особенности проведения деловых совещаний.
11. Особенности публичного выступления.
12. Тактики и приемы манипулятивного общения.
13. Стиль общения как слагаемое стиля отношения и стиля работы.
14. Деловое общение, его виды. Структура деловой беседы.
15. Характеристика конфликта как социального феномена.
16. Теории механизмов возникновения конфликтов.
17. Основные модели поведения личности в конфликтном взаимодействии.
18. Стратегии поведения в конфликте.
19. Модели поведения партнеров в переговорном процессе.
20. Технологии стратегий и тактик в переговорном процессе.
21. Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте.
22. Понятие внутриличностного конфликта. Формы проявления и способы разрешения внутриличностных конфликтов.
23. Понятие межличностного конфликта и его особенности.
24. Управление межличностными конфликтами.
25. Понятие групповых конфликтов и их классификация.

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «реферат»

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

	аппаратом и т.п.). В оформлении допущены ошибки в соответствии с требованиями, предъявляемыми к данному виду работ
2	Реферат представлен на неудовлетворительном уровне или не представлен (студент не готов, не выполнил задание и т.п.)

3. Комплект заданий для контрольной работы

(высокий уровень)

Вариант 1

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

Вариант 2

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

Вариант 3

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

Вариант 4

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

Вариант 5

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

Вариант 6

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

Вариант 7

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

Вариант 8

1. Определение, виды и функции конфликта.

2. Средства «психологического ухаживания» для установления и поддержания психологического контакта.

3. Опишите конфликт между педагогом и студентом, участником или свидетелем которого Вы были. В каких Я-состояниях (по Э. Берну) находились конфликтующие? Каким образом можно было предотвратить конфликт? Какая стратегия влияния была наиболее эффективной при разрешении данной ситуации?

Вариант 9

1. Правила подачи и восприятия обратной связи.

2. Трансактный анализ Э.Берна

3. Вас с коллегой отправляют в командировку в другой город. Добираться предстоит на поезде, т.е. 3-4 часа вы должны будете общаться. Какие приёмы согласно правил делового этикета стоит использовать при совместной поездке в транспорте?

Вариант 10

1. Механизмы социальной перцепции.

2. Стороны общения

3. Утром Вы приходите в офис. Вам нужно поприветствовать коллег по работе. Какие приемы можно для этого использовать?

Вариант 11

1. Критика как форма обратной связи.

2. Способы разрешения конфликта

3. Каким образом строится восприятие партнёра в процессе общения? Каким образом эмпатия как механизм восприятия помогает взаимопониманию в процессе общения?

Вариант 12

1. Значение переговоров в деловом общении

2. Конструктивные приемы ведения переговоров

3. Вас пригласили на фуршет в честь юбилея компании, где будет много сотрудников Вашей организации. Какие приёмы деловой этикет рекомендует использовать для обращения к группе лиц или к отдельному лицу?

Вариант 13

1. Сущность делового общения

2. Виды делового общения

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

Вариант 14

1. Нереплексивное и рефлексивное слушание.

2. Одобрение как форма обратной связи.

3. Каким образом строится восприятие партнёра в процессе общения? Каким образом рефлексия как механизм восприятия помогает взаимопониманию в процессе общения?

Вариант 15

1. Стиль деловой одежды как НСО.

2. Влияние установок на процесс общения и способы их преодоления

3. Приведите примеры возможных вариантов «Я-высказывания» в следующей конфликтной ситуации: Твой преподаватель обвинил тебя незаслуженно в том, что ты списал контрольную у соседа.

Вариант 16

1. Особенности массовой коммуникации как пропаганды.

2. Характеристики аудитории, коммуникатора, сообщений.

3. Директор поручил Вам направить письмо в другую организацию с предложением о сотрудничестве. Какие правила ведения деловой переписки Вам известны из делового этикета?

Вариант 17

1. Групповые формы делового общения

2. Этические нормы телефонного разговора

3.Приведите пример конфликта. Опишите составляющие его структуры, причины, наиболее подходящие способы решения.

Вариант 18

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

Вариант 19

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

Вариант 20

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

Вариант 21

1. Виды общения.
2. Общение в ситуациях агрессии и стресса.
3. Замените данные фразы более вежливыми и уважительными и запишите их:
А) Я сейчас вам докажу.
Б) Вы, конечно, об этом не знаете.
В) Вы говорите чушь.
Г) Я удивляюсь вашей позиции.

Вариант 22

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

Вариант 23

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

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «контрольная работа»

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

4. Оценочные средства для промежуточной аттестации (экзамен)

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

Критерии и шкала оценивания к промежуточной аттестации «экзамен»

Шкала оценивания	Характеристика знания предмета и ответов
отлично (5)	Студент глубоко и в полном объёме владеет программным материалом. Грамотно, исчерпывающе и логично его излагает в устной или письменной форме. При этом знает рекомендованную литературу, проявляет творческий подход в ответах на вопросы и правильно обосновывает принятые решения, хорошо владеет умениями и навыками при выполнении практических задач
хорошо (4)	Студент знает программный материал, грамотно и по сути излагает его в устной или письменной форме, допуская незначительные неточности в утверждениях, трактовках, определениях и категориях или незначительное количество ошибок. При этом владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических задач
удовлетворительно (3)	Студент знает только основной программный материал, допускает неточности, недостаточно чёткие формулировки, непоследовательность в ответах, излагаемых в устной или письменной

	форме. При этом недостаточно владеет умениями и навыками при выполнении практических задач. Допускает до 30% ошибок в излагаемых ответах
неудовлетворительно (2)	Студент не знает значительной части программного материала. При этом допускает принципиальные ошибки в доказательствах, в трактовке понятий и категорий, проявляет низкую культуру знаний, не владеет основными умениями и навыками при выполнении практических задач. Студент отказывается от ответов на дополнительные вопросы

Лист изменений и дополнений

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