

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

---

Волгоградский институт управления-филиал РАНХиГС  
Факультет государственного и муниципального управления  
Кафедра психологии

УТВЕРЖДЕНА

решением кафедры психологии.

Протокол от «02» сентября 2019 г. №1

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**Б1.В.ДВ.04.02 ПРАКТИКА ЭФФЕКТИВНОГО ОБЩЕНИЯ**

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

по направлению подготовки 37.04.01 «Психология» (уровень магистратуры)

---

*(код и наименование направления подготовки (специальности))*

магистерская программа «Социальная психология»

---

*направленность (профиль)*

*Магистр*

---

*квалификация*

*очная*

---

*форма(ы) обучения*

Год набора – 2020

Волгоград, 2019 г.

**Автор(ы)–составитель(и):**

старший преподаватель кафедры психологии Панкратова Елена Валентиновна  
*(ученая степень и(или) ученое звание, должность) (наименование кафедры) (Ф.И.О.)*

к. пед. н., доцент кафедры психологии Забродина Татьяна Игорьевна  
*(ученая степень и(или) ученое звание, должность) (наименование кафедры) (Ф.И.О.)*

**Заведующий кафедрой**

психологии, к. психол. н., доцент Зиновьева Дина Муратовна  
*(наименование кафедры) (ученая степень и(или) ученое звание) (Ф.И.О.)*

## СОДЕРЖАНИЕ

1.	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.....	4
2.	Объем и место дисциплины (дисциплины (модуля)) в структуре образовательной программы.....	5
3.	Содержание и структура дисциплины ( дисциплины (модуля)) .....	5
4.	Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине (модулю) .....	11
5.	Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (дисциплины (модуля)) .....	22
6.	Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (дисциплине (модулю)) .....	26
	6.1. Основная литература .....	26
	6.2. Дополнительная литература .....	26
	6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы .....	26
	6.4. Нормативные правовые документы .....	26
	6.5. Интернет-ресурсы .....	27
	6.6. Иные источники.....	27
7.	Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы .....	28

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

1.1. Дисциплина Б1.В.ДВ.04.02 «Практика эффективного общения» обеспечивает формирование компетенции ПК-4:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
ПК-4	Готовность представлять результаты научных исследований в различных формах (научные публикации, доклады) и обеспечивать психологическое сопровождение их внедрения.	ПК-4.3	Способность овладеть знаниями, умениями и навыками представления результатов научных исследований в различных формах (научные публикации, доклады)

1.2. В результате освоения дисциплины у магистров должны быть сформированы:

ОТФ/ТФ (при наличии проф. стандарта)	Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
ОТФ: Организация и предоставление психологических услуг лицам разных возрастов и социальных групп. Профессиональный стандарт психолога в социальной сфере (Код 03.008. Рег. № 12, Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 18 ноября 2013 г. N 682н). ТФ: Организация мониторинга психологической безопасности и комфортности среды проживания населения (Код А/02.7)	ПК-4.3	На уровне знаний: Знания о законах, техниках, принципах эффективного общения (устного, письменного, вербального, невербального и т.д.) В различных видах деятельности; Осмысление полученных ранее знаний в других дисциплинах с точки зрения психологии общения и использование их в практике; Знание основных этапов и психологических требований к деловым беседам, переговорам, самопрезентации и другим видам делового общения.
		На уровне умений: Применение техник эффективного профессионального общения (техника вопросов, аргументирования, слушания, распознавания ложных сообщений, саморегуляции и др.); Применение техник публичного выступления, проведения деловых бесед и переговоров, совещаний и т.д.; Анализ уровней общения в зависимости от ситуации взаимодействия, выбор наиболее эффективного; Повышение уровня умений и знаний в различных ситуациях общения (межличностной, публичной, деловой, профессиональной); Умение соответствовать психологическим требованиям к деловым беседам, переговорам, самопрезентации и другим видам делового общения.
		На уровне навыков: Использования широкого диапазона деловых коммуникаций, включая письменные и устные межличностные и коллективные коммуникации; Диагностики способности к эффективному общению (в ходе наблюдения, с помощью опросных, проективных методов).

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

Учебная дисциплина Б1.В.ДВ.04.02 «Практика эффективного общения» - дисциплина вариативной части, дисциплина по выбору. В соответствии с Учебным планом, по очной форме обучения дисциплина осваивается в 3 семестре, общая трудоемкость дисциплины в зачетных единицах составляет 3 ЗЕТ (108 часов).

Освоение дисциплины опирается на минимально необходимый объем теоретических знаний в области психологии, риторики, социальной психологии, социологии управления, деловых коммуникаций, а также на приобретаемые первичные профессиональные умения и навыки.

Знания и навыки, получаемые магистрантами в результате изучения дисциплины, необходимы для работы с персоналом, малыми и большими группами, трудовыми коллективами, функционирующими в условиях многонационального общества.

Навыки и умения, полученные в результате изучения дисциплины, позволяют эффективно представлять результаты научных исследований в различных формах (научные публикации, доклады) и обеспечивать психологическое сопровождение их внедрения.

Учебная дисциплина Б1.В.ДВ.04.02 «Практика эффективного общения» реализуется после изучения дисциплин «Актуальные проблемы теории и практики современной психологии», «Психология массовых коммуникаций и рекламы», «Научные школы и теории в современной психологии».

По очной форме обучения количество академических часов, выделенных на контактную работу с преподавателем (по видам учебных занятий) – 28 часов (в том числе практических занятий – 28, на самостоятельную работу обучающихся – 80 часов.

Форма промежуточной аттестации – зачет.

## 3. Содержание и структура дисциплины (модуля)

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины (модуля), час.						С Р	Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий						
			Л	ЛР	ПЗ	КСР			
<b>Очная форма обучения</b>									
<b>3 семестр</b>									
Тема 1	Предмет дисциплины «Практика эффективного общения». Понятие «общение» и трудность его дефиниций. Общение в группе. Внутригрупповые процессы, влияющие на процесс взаимодействия	14	-	-	4		10	О, ПР	
Тема 2	Типологии и модели общения. Общение как коммуникация.	14	-	-	4		10	О, ПР	
Тема 3	Перцептивная и эмоциональная стороны делового общения. Общение	16	-	-	4		12	О, Т	

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины (модуля), час.					С Р	Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий					
			Л	ЛР	ПЗ	КСР		
	как взаимодействие							
Тема 4	Психологические основы деловых отношений. Механизмы воздействия в процессе делового общения. Общие представления о технологиях развития эффективного общения. Техники налаживания конструктивного взаимодействия.	16	-	-	4		12	<i>О,ЛР</i>
Тема 5	Формы делового общения. Психологические аспекты переговорного процесса.	16	-	-	4		12	<i>О,ЛР</i>
Тема 6	Психологические требования к подготовке и проведению деловых бесед.	16	-	-	4		12	<i>О,ЛР</i>
Тема 7	Барьеры и конфликты в деловом общении. Способы их предупреждения и разрешения. Проблемы адекватного приема и передачи информации. Обратная связь и ее роль в общении людей. Методы развития коммуникативных способностей.	16	-	-	4		12	<i>О,Т</i>
Промежуточная аттестация								зачёт
<b>Всего:</b>		<b>108</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>28</b>		<b>80</b>	<b>3 ЗЕТ</b>

*Примечание: 4 – формы текущего контроля успеваемости: опрос (О), тестирование (Т), проектная работа (ЛР).*

### Содержание дисциплины (модуля)

**Тема 1. Понятие, виды, функции и цели эффективного общения. Место делового общения среди других видов общения.** Стороны процесса общения. Определение делового общения с точки зрения специфики протекания в различных аспектах. Риторика как наука о содержании деловой коммуникации. Виды и уровни общения. Эффективное общение как прагматическая необходимость и как самоцель. Стратегии общения.

Эффективное общение как социально-психологическая проблема. Виды делового взаимодействия, специфика ролей в деловом общении, особенности коллективных субъектов делового общения. Виды и уровни общения. Современные представления о

деловом общении: акцент на изучение механизмов воздействия. Суггестия и контрсуггестия, виды контрсуггестии и приемы ее преодоления (Б.Ф. Поршнев).

Понятие группы. Внутригрупповые процессы, влияющие на эффективность общения.

## **Тема 2. Типологии и модели общения. Общение как коммуникация.**

Понятия «коммуникация», «коммуникативная компетентность», «коммуникативный процесс», «коммуникативные сети», «мостик Файоля». Структура, основные функции и виды коммуникаций. Значение и необходимость коммуникативных ролей. Основные элементы коммуникации. Коммуникативные барьеры (профессиональные, смысловые, организационные, личностно-психологические и др.). Типология модели общения. Синтоническая модель общения. Соотношение и особенности вербальной и невербальной сторон коммуникации, их специфика в деловом общении.

Принципы и типы деловых взаимодействий. Ролевое поведение личности в общении. Социально-психологическая роль как идеальная модель поведения (гендерные роли, ролевая структура группы, групповые взаимодействия). Анализ классификации типов взаимодействия Р. Бейлса, Т. Парсонса, Я. Щепаньского). Концепция Дж. Кейнса о мотивах экономического поведения. Техника самопрезентации и виды распределения ролей. Пространство межличностного взаимодействия. Общение как взаимодействие (транзактный анализ Э. Берна, Т. Харриса и т.д.). Транзакция – как единица взаимодействия, ее виды и структура, этапы общения.

**Тема 3. Перцептивная и эмоциональная стороны делового общения. Общение как взаимодействие.** Три стороны общения (по Г.М. Андреевой). Перцептивные механизмы делового общения: каузальная атрибуция, идентификация, рефлексия, эмпатия. Роль эффекта восприятия в деловом общении. Эффекты и ошибки межличностного восприятия. Невербальное общение. Предрассудки и предубеждения, их психологические источники.

Понятие межличностного восприятия в общении. Роль эмоций в общении. Феномены аттракции и их значение в деловом общении. Ошибки восприятия.

**Тема 4. Психологические основы деловых отношений. Механизмы воздействия в процессе делового общения. Общие представления о технологиях развития эффективного общения. Техники налаживания конструктивного взаимодействия.**

Технологии развития способностей. Технологии передачи знаний. Технологии развития умений. Традиционные и интерактивные технологии передачи знаний, развития умений. Суть интерактивных технологий, специфические характеристики, преимущества использования для развития коммуникативной компетентности.

Позиции «учителя» и «ученика» в образовательном процессе, организованном в интерактивном режиме. Трудности реализации. Специфика взаимодействия с партнерами, клиентами и аудиторией на основе современных технических средств общения. Техники вербализации чувств и снижения эмоциональной напряженности, их значение для налаживания конструктивного взаимодействия.

Пассивное и активное слушание. Техника активного слушания. Схема техники, достоинства и типичные ошибки использования.

«Я-высказывания» как средство профилактики конфликтных ситуаций. Схема «Я-высказывания». Возможности и ограничения использования.

Техники постановки вопросов (закрытые, альтернативные, открытые). Типичные ошибки в формулировке вопросов.

Техники: повторение, перефразирование, интерпретация (К.Роджерс), их функции. Типичные ошибки в использовании, способы их преодоления.

Техники подчеркивания значимости партнера.

Техники подчеркивания общности с партнером.

«Малый разговор» (Е.В. Сидоренко) и его задачи в деловом общении. Техники «малого разговора»: цитирование, позитивная констатация, информирование и пр.

Ролевые игры. Содержание и функции.

Деловые игры. Содержание и функции.

Общая характеристика основных механизмов воздействия в общении. Феномен личного влияния. Трудности межличностного общения.

### **Тема 5. Формы делового общения. Психологические аспекты переговорного процесса.**

Понятие этики, морали, этикета в деловом общении. Понятие менталитета делового общения. Разнообразие национальных моделей общения. Формы делового общения (деловая беседа, деловые переговоры, деловые совещания, деловые дискуссии, публичная (ораторская) речь) и их характеристики. Культура делового общения по телефону. Работа с деловой корреспонденцией. Деловая дискуссия, полемика, спор и их психологические особенности. Психологическая техника, парирование замечаний и вопросов.

### **Тема 6. Психологические требования к подготовке и проведению деловых бесед.**

Психологические требования к подготовке и проведению деловой беседы. Этапы деловой беседы. Техники налаживания контакта.

### **Тема 7. Барьеры и конфликты в деловом общении. Способы их предупреждения и разрешения. Методы развития коммуникативных способностей:**

Проблемы адекватного приема и передачи информации. Вступление в контакт. Факторы, способствующие и препятствующие возникновению и поддержанию контакта. Обратная связь и ее роль в эффективности общения. Эхо-техника и её использование в социальном взаимодействии. Факт и его интерпретация. Техники, разрушающие процесс общения

Методы развития коммуникативных способностей. Техники ведения партнёрской беседы, техники для выявления скрытых мотивов и интересов партнёров. Техники активного слушания. Техники налаживания контакта. Техники поведения в ситуации конфликта, просьбы и отказа. Техники влияния и противодействия. Активные методы повышение коммуникативной компетентности: Т-группы, группы личностного роста, группы сенситивности

Самостоятельная работа студентов по дисциплине «Практика эффективного общения» включает следующие виды работ:

№ п/п	Тема	Вопросы, выносимые на СРС	Очная форма обучения
1	2	4	5
1	Предмет дисциплины «Практика эффективного общения». Понятие «общение» и трудность его	Стороны процесса общения. Определение делового общения с точки зрения специфики протекания в различных аспектах. Риторика как наука о содержании деловой коммуникации. Виды и уровни общения. Эффективное общение как прагматическая необходимость и как самоцель. Стратегии общения. Эффективное общение как социально-	<i>О, Т, ПР</i>



	<p>дефиниций. Общение в группе. Внутригрупповые процессы, влияющие на процесс взаимодействия</p>	<p>психологическая проблема. Виды делового взаимодействия, специфика ролей в деловом общении, особенности коллективных субъектов делового общения. Виды и уровни общения. Современные представления о деловом общении: акцент на изучение механизмов воздействия. Суггестия и контрсуггестия, виды контрсуггестии и приемы ее преодоления (Б.Ф. Поршнев).</p> <p>Понятие группы. Внутригрупповые процессы, влияющие на эффективность общения.</p> <p>Стороны процесса общения. Определение делового общения с точки зрения специфики протекания в различных аспектах. Риторика как наука о содержании деловой коммуникации. Виды и уровни общения. Эффективное общение как прагматическая необходимость и как самоцель. Стратегии общения.</p> <p>Эффективное общение как социально-психологическая проблема. Виды делового взаимодействия, специфика ролей в деловом общении, особенности коллективных субъектов делового общения. Виды и уровни общения. Современные представления о деловом общении: акцент на изучение механизмов воздействия. Суггестия и контрсуггестия, виды контрсуггестии и приемы ее преодоления (Б.Ф. Поршнев).</p> <p>Понятие группы. Внутригрупповые процессы, влияющие на эффективность общения.</p>	
2	<p>Типологии и модели общения. Общение как коммуникация.</p>	<p>Понятия «коммуникация», «коммуникативная компетентность», «коммуникативный процесс», «коммуникативные сети», «мостик Файоля». Структура, основные функции и виды коммуникаций. Значение и необходимость коммуникативных ролей. Основные элементы коммуникации. Коммуникативные барьеры (профессиональные, смысловые, организационные, личностно-психологические и др.). Типология модели общения. Синтоническая модель общения. Соотношение и особенности вербальной и невербальной сторон коммуникации, их специфика в деловом общении.</p> <p>Принципы и типы деловых взаимодействий. Ролевое поведение личности в общении. Социально-психологическая роль как идеальная модель поведения (гендерные роли, ролевая структура группы, групповые взаимодействия). Анализ классификации типов взаимодействия Р. Бейлса, Т. Парсонса, Я. Щепаньского). Концепция Дж. Кейнса о мотивах экономического поведения. Техника самопрезентации и виды распределения ролей. Пространство межличностного взаимодействия. Общение как взаимодействие (транзактный анализ Э. Берна, Т. Харриса и т.д.). Транзакция – как единица взаимодействия, ее виды и структура, этапы общения.</p> <p>Перцептивные механизмы делового общения: каузальная атрибуция, идентификация, рефлексия, эмпатия. Роль эффекта восприятия в деловом общении. Эффекты и ошибки межличностного восприятия. Предубеждения и предубеждения, их психологические источники.</p> <p>Понятие межличностного восприятия в общении. Роль эмоций в общении. Феномены</p>	<p><i>О, Т, ПР</i></p>

		аттракции и их значение в деловом общении.	
3	Перцептивная и эмоциональная стороны делового общения. Общение как взаимодействие	Три стороны общения (по Г.М.Андреевой). Общая характеристика основных механизмов воздействия в общении. Невербальное общение. Трудности межличностного общения. Ошибки восприятия.	<i>О, Т, ПР</i>
4	Психологические основы деловых отношений. Механизмы воздействия в процессе делового общения Общие представления о технологиях развития эффективного общения. Техники налаживания конструктивного взаимодействия.	Феномен личного влияния. Технологии развития способностей. Технологии передачи знаний. Технологии развития умений. Традиционные и интерактивные технологии передачи знаний, развития умений. Суть интерактивных технологий, специфические характеристики, преимущества использования для развития коммуникативной компетентности. Позиции «учителя» и «ученика» в образовательном процессе, организованном в интерактивном режиме. Трудности реализации. Специфика взаимодействия с партнерами, клиентами и аудиторией на основе современных технических средств общения. Техники вербализации чувств и снижения эмоциональной напряженности, их значение для налаживания конструктивного взаимодействия. Пассивное и активное слушание. Техника активного слушания. Схема техники, достоинства и типичные ошибки использования. «Я-высказывания» как средство профилактики конфликтных ситуаций. Схема «Я-высказывания». Возможности и ограничения использования. Техники постановки вопросов (закрытые, альтернативные, открытые). Типичные ошибки в формулировке вопросов. Техники: повторение, перефразирование, интерпретация (К.Роджерс), их функции. Типичные ошибки в использовании, способы их преодоления. Техники подчеркивания значимости партнера. Техники подчеркивания общности с партнером. «Малый разговор» (Е.В. Сидоренко) и его задачи в деловом общении. Техники «малого разговора»: цитирование, позитивная констатация, информирование и пр. Ролевые игры. Содержание и функции. Деловые игры. Содержание и функции. Методы развития коммуникативных способностей: Техники ведения партнёрской беседы, техники для выявления скрытых мотивов и интересов партнёров. Техники активного слушания. Техники налаживания контакта. Техники влияния и противодействия. Активные методы повышение коммуникативной компетентности: Т-группы, группы личностного роста, группы сенситивности. Теоретические подходы к построению тренинга коммуникативной компетентности Основные задачи, решаемые в тренинге. Программа тренинга. - Тренинг ораторского искусства: техники разогрева, тренировки мышц, техники работы с произношением звуков, слов, словосочетаний, техники работы с выразительностью речи. - Тренинг публичного выступления: формирование	<i>О, Т, ПР</i>

		<p>имиджа выступающего; подготовка к публичному выступлению; техники, направленные на отработку навыков публичной речи; использование презентаций в ходе публичного выступления.</p> <p>- Тренинг коммуникации с конфликтными собеседниками: типология конфликтных собеседников; приемы, понижающие напряженность коммуникации; стратегии взаимодействия с агрессивными и конфликтными собеседниками; этапы и правила конфликтной беседы.</p>	
5	<p>Формы делового общения.</p> <p>Психологические аспекты переговорного процесса.</p>	<p>Понятие этики, морали, этикета в деловом общении. Понятие менталитета делового общения. Разнообразие национальных моделей общения. Формы делового общения (деловая беседа, деловые переговоры, деловые совещания, деловые дискуссии, публичная (ораторская) речь) и их характеристики. Культура делового общения по телефону. Работа с деловой корреспонденцией. Деловая дискуссия, полемика, спор и их психологические особенности. Психологическая техника, парирование замечаний и вопросов.</p>	<i>О, Т, ПР</i>
6	<p>Психологические требования к подготовке и проведению деловых бесед.</p>	<p>Психологические требования к подготовке и проведению деловой беседы. Этапы деловой беседы. Техники налаживания контакта.</p>	<i>О, Т, ПР</i>
7	<p>Барьеры и конфликты в деловом общении. Способы их предупреждения и разрешения. Проблемы адекватного приема и передачи информации. Обратная связь и ее роль в общении людей. Методы развития коммуникативных способностей.</p>	<p>Проблемы адекватного приема и передачи информации. Вступление в контакт. Факторы, способствующие и препятствующие возникновению и поддержанию контакта. Обратная связь и ее роль в разрешении конфликтов. Эхо-техника и её использование в социальном взаимодействии. Факт и его интерпретация. Техники, разрушающие процесс общения</p> <p>Методы развития коммуникативных способностей. Техники ведения партнёрской беседы, техники для выявления скрытых мотивов и интересов партнёров. Техники активного слушания. Техники налаживания контакта. Техники поведения в ситуации конфликта, просьбы и отказа. Техники влияния и противодействия. Активные методы повышения коммуникативной компетентности: Т-группы, группы личностного роста, группы сенситивности</p>	<i>О, Т, ПР</i>

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

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

4.1.1. В ходе реализации дисциплины Б1.В.ДВ.04.02 Практика эффективного общения используются следующие формы и методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

- При проведении занятий лекционного типа: устный опрос.
- При проведении практических занятий: процесс работы над проектом, тестирование.
- При контроле результатов самостоятельной работы: результаты проектной работы

4.1.2. Зачет проводится с применением следующих методов: подготовки программ социально-психологического тренинга, тестирования и устного опроса по перечню примерных вопросов из п. 4.3.

При необходимости предусматривается увеличение времени на подготовку к зачёту, а также предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на зачёте. Процедура проведения промежуточной аттестации для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и обучающихся инвалидов устанавливается с учётом индивидуальных психофизических особенностей. Промежуточная аттестация может проводиться в несколько этапов.

4.2. Материалы текущего контроля успеваемости.

### **Тема 1. Предмет дисциплины «Практика эффективного общения». Понятие «общение» и трудность его дефиниций. Общение в группе. Внутригрупповые процессы, влияющие на процесс взаимодействия**

#### ***Вопросы для устного опроса:***

1. Дайте определение понятия «общение», выделите основные элементы, стороны, виды и уровни общения.
2. Какие Вы знаете стратегии общения? От каких параметров зависит выбор той или иной стратегии общения?
3. Каким образом внутригрупповые процессы влияют на эффективность общения?
4. Какие коммуникативные барьеры Вам известны? Каковы способы преодоления этих барьеров?
5. Каково соотношение и особенности вербальной и невербальной сторон коммуникации, их специфика в деловом общении?
6. Что такое толерантность в процессе общения? Какие пути развития толерантности Вам известны?

#### **Проектная работа:**

Составить (письменно) программу социально-психологического развития навыков эффективного общения (рекомендуемая длительность 8 часов). В соответствии с разработанным тренингом провести занятие (2 академических часа) в студенческой группе ВИУ РАНХиГС. Выбранная тема занятия согласовывается с преподавателем.

Проведение тренингового занятия осуществляется под наблюдением преподавателя, процесс и результаты проведения обсуждаются с целью коррекции профессионального поведения ведущего тренинга, структуры и содержания программы.

**Структура программы:** во введении указываются цель, задачи тренинга, целевая аудитория, необходимые ресурсы, основные понятия и категории, ожидаемый результат. В основной части сначала в табличной форме указываются порядок проведения упражнений, их содержание (название, цель и задачи каждого упражнения, материалы, время проведения). Затем подробно описывается каждый приведенный пункт: название, цель и задачи каждого упражнения, инструкция для ведущего и участников, необходимые материалы, время, необходимое на проведение упражнения, особенности проведения. В случае использования мини-лекций, диагностических процедур, их содержание приводится полностью. К программе прилагается список использованной литературы. Проводится анализ разработанной программы и особенностей проведения в конкретной группе.

### **Тема 2. Типологии и модели общения. Общение как коммуникация.**

#### ***Вопросы для устного опроса:***

1. В чем проявляется ролевое поведение личности в общении?
2. Опишите основные виды и продемонстрируйте технику самопрезентации в процессе общения.

3. Что такое коммуникативная роль? Приведите примеры.
4. Что такое коммуникативный барьер? Приведите примеры
5. Какие Вы знаете техники, разрушающие контакт и какие техники, поддерживающие продуктивный контакт? Приведите примеры. Продемонстрируйте эти техники.

### **Проектная работа:**

Составить (письменно) программу социально-психологического развития навыков эффективного общения (рекомендуемая длительность 8 часов). В соответствии с разработанным тренингом провести занятие (2 академических часа) в студенческой группе ВИУ РАНХиГС. Выбранная тема занятия согласовывается с преподавателем.

Проведение тренингового занятия осуществляется под наблюдением преподавателя, процесс и результаты проведения обсуждаются с целью коррекции профессионального поведения ведущего тренинга, структуры и содержания программы.

**Структура программы:** во введении указываются цель, задачи тренинга, целевая аудитория, необходимые ресурсы, основные понятия и категории, ожидаемый результат. В основной части сначала в табличной форме указываются порядок проведения упражнений, их содержание (название, цель и задачи каждого упражнения, материалы, время проведения). Затем подробно описывается каждый приведенный пункт: название, цель и задачи каждого упражнения, инструкция для ведущего и участников, необходимые материалы, время, необходимое на проведение упражнения, особенности проведения. В случае использования мини-лекций, диагностических процедур, их содержание приводится полностью. К программе прилагается список использованной литературы. Проводится анализ разработанной программы и особенностей проведения в конкретной группе.

### **Тема 3. Перцептивная и эмоциональная стороны делового общения. Общение как взаимодействие**

#### ***Вопросы для устного опроса:***

1. Перцептивная и эмоциональная стороны делового общения. Общение как взаимодействие
2. Какова роль эмоций в общении? Охарактеризуйте феномен аттракции и определите ее значение в деловом общении.
3. Каковы перцептивные механизмы делового общения?
4. Охарактеризуйте основные эффекты и ошибки межличностного восприятия. Приведите примеры.
5. Охарактеризуйте общение как взаимодействие.
6. Что такое транзакция. Приведите примеры.
7. Что такое пересечение транзакций?
8. Какова роль «Ребенка» в возникновении конфликтного общения?
9. Какие Вы знаете типологии сотрудников и какова специфика их взаимодействия?
10. В чем проявляется ролевое поведение личности в общении?
11. Опишите основные виды и продемонстрируйте технику самопрезентации в процессе общения.
12. Каковы перцептивные механизмы делового общения?
13. Охарактеризуйте основные эффекты и ошибки межличностного восприятия. Приведите примеры.
14. Какова роль эмоций в общении? Охарактеризуйте феномен аттракции и определите ее значение в деловом общении.
15. Охарактеризуйте основные механизмы воздействия в общении.
16. Перечислите основные трудности межличностного общения.

#### ***Типовые материалы тестирования:***

(Полные материалы имеются на кафедре психологии)

**1. Оптико-кинетическая система знаков включает в себя:**

- а) жесты, мимику, пантомимику;
- б) качество голоса, его диапазон, тональность;
- в) организация пространства общения;
- г) организация времени общения

**2. Коммуникация - это:**

- а) процесс восприятия друг друга партнерами по общению.
- б) обмен информацией между общающимися индивидами;
- в) организация взаимодействия между общающимися индивидами;
- г) процесс познания друг друга партнерами по общению.

**3. Заражение, внушение, подражание - это:**

- а) способы регуляции;
- б) способы воздействия;
- в) способы исследования;
- г) способы ухода от конфликта

**Тема 4. Психологические основы деловых отношений. Механизмы воздействия в процессе делового общения*****Вопросы для устного опроса:***

1. Охарактеризуйте основные механизмы воздействия в общении.
2. Перечислите основные трудности межличностного общения.
3. Охарактеризуйте специфику психологического подхода к деловым отношениям.
4. Какие формы делового общения Вам известны? В чем специфика каждого из них?
5. Дайте определение понятию «менталитет делового общения». Охарактеризуйте разнообразные национальные модели общения. Приведите примеры.
6. В чем сходство и в чем отличие известных Вам форм делового общения?
7. Какова специфика общения в различных видах делового общения?
8. Какие рекомендации по аргументированию своих доводов и опровержению доводов собеседника вы можете дать?
9. В чем заключается сущность и функции деловой беседы? Какие этапы проведения деловой беседы вы можете выделить? Как подготовиться к деловой беседе?

**Проектная работа:**

Составить (письменно) программу социально-психологического развития навыков эффективного общения (рекомендуемая длительность 8 часов). В соответствии с разработанным тренингом провести занятие (2 академических часа) в студенческой группе ВИУ РАНХиГС. Выбранная тема занятия согласовывается с преподавателем.

Проведение тренингового занятия осуществляется под наблюдением преподавателя, процесс и результаты проведения обсуждаются с целью коррекции профессионального поведения ведущего тренинга, структуры и содержания программы.

**Структура программы:** во введении указываются цель, задачи тренинга, целевая аудитория, необходимые ресурсы, основные понятия и категории, ожидаемый результат. В основной части сначала в табличной форме указываются порядок проведения упражнений, их содержание (название, цель и задачи каждого упражнения, материалы, время проведения). Затем подробно описывается каждый приведенный пункт: название, цель и задачи каждого упражнения, инструкция для ведущего и участников, необходимые материалы, время, необходимое на проведение упражнения, особенности проведения. В случае использования мини-лекций, диагностических процедур, их содержание приводится полностью. К программе прилагается список использованной литературы. Проводится анализ разработанной программы и особенностей проведения в конкретной группе.

## **Тема 5. Формы делового общения. Психологические аспекты переговорного процесса.**

### ***Вопросы для устного опроса:***

1. Какие формы делового общения Вам известны? В чем специфика каждого из них?
2. Дайте определение понятию «менталитет делового общения». Охарактеризуйте разнообразные национальные модели общения. Приведите примеры.
3. В чем сходство и в чем отличие известных Вам форм делового общения?
4. Какова специфика общения в различных видах делового общения?
5. Какие рекомендации по аргументированию своих доводов и опровержению доводов собеседника вы можете дать?
6. Какие формы делового общения Вам известны? В чем специфика каждого из них?
7. Дайте определение понятию «менталитет делового общения». Охарактеризуйте разнообразные национальные модели общения. Приведите примеры.
8. В чем сходство и в чем отличие известных Вам форм делового общения?
9. Какова специфика общения в различных видах делового общения?
10. Какие рекомендации по аргументированию своих доводов и опровержению доводов собеседника вы можете дать?

### **Проектная работа:**

Составить (письменно) программу социально-психологического развития навыков эффективного общения (рекомендуемая длительность 8 часов). В соответствии с разработанным тренингом провести занятие (2 академических часа) в студенческой группе ВИУ РАНХиГС. Выбранная тема занятия согласовывается с преподавателем. Проведение тренингового занятия осуществляется под наблюдением преподавателя, процесс и результаты проведения обсуждаются с целью коррекции профессионального поведения ведущего тренинга, структуры и содержания программы.

**Структура программы:** во введении указываются цель, задачи тренинга, целевая аудитория, необходимые ресурсы, основные понятия и категории, ожидаемый результат. В основной части сначала в табличной форме указываются порядок проведения упражнений, их содержание (название, цель и задачи каждого упражнения, материалы, время проведения). Затем подробно описывается каждый приведенный пункт: название, цель и задачи каждого упражнения, инструкция для ведущего и участников, необходимые материалы, время, необходимое на проведение упражнения, особенности проведения. В случае использования мини-лекций, диагностических процедур, их содержание приводится полностью. К программе прилагается список использованной литературы. Проводится анализ разработанной программы и особенностей проведения в конкретной группе.

## **Тема 6. Психологические требования к подготовке и проведению деловых бесед.**

### ***Вопросы для устного опроса:***

1. В чем заключается сущность и функции деловой беседы?
2. Какие этапы проведения деловой беседы вы можете выделить?
3. Как подготовиться к деловой беседе?

### **Проектная работа:**

Составить (письменно) программу социально-психологического развития навыков эффективного общения (рекомендуемая длительность 8 часов). В соответствии с разработанным тренингом провести занятие (2 академических часа) в студенческой группе ВИУ РАНХиГС. Выбранная тема занятия согласовывается с преподавателем. Проведение тренингового занятия осуществляется под наблюдением преподавателя, процесс и результаты проведения обсуждаются с целью коррекции

профессионального поведения ведущего тренинга, структуры и содержания программы.

**Структура программы:** во введении указываются цель, задачи тренинга, целевая аудитория, необходимые ресурсы, основные понятия и категории, ожидаемый результат. В основной части сначала в табличной форме указываются порядок проведения упражнений, их содержание (название, цель и задачи каждого упражнения, материалы, время проведения). Затем подробно описывается каждый приведенный пункт: название, цель и задачи каждого упражнения, инструкция для ведущего и участников, необходимые материалы, время, необходимое на проведение упражнения, особенности проведения. В случае использования мини-лекций, диагностических процедур, их содержание приводится полностью. К программе прилагается список использованной литературы. Проводится анализ разработанной программы и особенностей проведения в конкретной группе.

## **Тема 7. Барьеры и конфликты в деловом общении. Способы их предупреждения и разрешения.**

**Проблемы адекватного приема и передачи информации. Обратная связь и ее роль в общении людей. Методы развития коммуникативных способностей.**

### ***Вопросы для устного опроса:***

1. Охарактеризуйте понятие конфликта и барьера в общении, опишите их структуру и причины возникновения.
2. Опишите предпосылки возникновения конфликтов в процессе делового общения. Охарактеризуйте техники эффективной и неэффективной коммуникации в различных ситуациях общения.
3. Приведите примеры техник, разрушающих процесс общения.
4. Какие Вам известны методы развития коммуникативных способностей?

### ***Типовые материалы тестирования:***

(Полные материалы имеются на кафедре психологии)

**1. Позиция коммуникатора, при которой он держится подчеркнуто нейтрально, не заявляет открыто о своей точке зрения –**

- а) открытая
- б) закрытая
- в) отстраненная
- г) константная

**2. Форма познания другого человека, основанная на формировании устойчивого позитивного чувства к нему,- это:**

- а) рефлексия
- б) эмпатия
- в) аттракция
- г) каузальная атрибуция

**3. Способ познания другого человека, при котором предположение о его внутреннем состоянии строится на основе попытки поставить себя на место партнера по общению, - это:**

- а) каузальная атрибуция
- б) рефлексия
- в) идентификация
- г) проекция

Материалы текущего контроля успеваемости предоставляются в формах, адаптированных к конкретным ограничениям здоровья и восприятия информации обучающихся: для лиц с нарушениями зрения: в форме аудиофайла, в печатной форме на языке Брайля.



### 4.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации.

Зачет проводится в три этапа: 1 этап – разработка и проведение тренинговой программы, 2 этап – тестирование (на последнем занятии), 3 этап – устный опрос.

#### 4.3.1. Формируемые компетенции

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
ПК-4	Готовность представлять результаты научных исследований в различных формах (научные публикации, доклады) и обеспечивать психологическое сопровождение их внедрения.	ПК-4.3	Способность овладеть знаниями, умениями и навыками представления результатов научных исследований в различных формах (научные публикации, доклады)

Этап освоения компетенции	Показатель оценивания	Критерий оценивания
<b>ПК-4.3</b> Способность овладеть знаниями, умениями и навыками представления результатов научных исследований в различных формах (научные публикации, доклады)	Использует широкий диапазон деловых коммуникаций, включая письменные и устные межличностные и коллективные коммуникации; Диагностирует способность к эффективному общению (в ходе наблюдения, с помощью опросных, проективных методов).	Применены техники эффективного профессионального общения (техника вопросов, аргументирования, слушания, распознавания ложных сообщений, саморегуляции и др.); Применены техники публичного выступления, проведения деловых бесед и переговоров, совещаний и т.д.; Проанализированы уровни общения в зависимости от ситуации взаимодействия, выбран наиболее эффективный; Повышен уровень умений и знаний в различных ситуациях общения (межличностной, публичной, деловой, профессиональной); Психологически готов к деловым беседам, переговорам, самопрезентации и другим видам делового общения.

#### 4.3.2. Типовые оценочные средства (Полные материалы на кафедре психологии)

1 этап. Проектная работа. Разработка и проведение программы социально-психологического тренинга

2 этап. Материалы тестирования (проводится на последнем занятии):

1. Коммуникация - это:

а) процесс восприятия друг друга партнерами по общению.

- б) обмен информацией между общающимися индивидами;
- в) организация взаимодействия между общающимися индивидами;
- г) процесс познания друг друга партнерами по общению.

2. Заражение, внушение, подражание - это:

- а) способы регуляции;
- б) способы воздействия;
- в) способы исследования;
- г) способы ухода от конфликта

3. Пространственно-временные средства - это:

- а) визуальные;
- б) кинесика;
- в) проксемика;
- г) паралингвистика.

3 этап. Вопросы для устного опроса

1. Закономерности общения и взаимодействия. Классификация общения. Общение: структура, функции, основные понятия
2. Психологическое пространство общения. Виды пространства. Зависимость пространства от социо-культурного аспекта.
3. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)
4. Основные коммуникативные барьеры в общении.
5. Невербальная коммуникация и ее особенности
6. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)
7. Определение трансакции в теории Э. Берна. Примеры параллельных и пересекающихся трансакций.
8. Три ролевые позиции во взаимодействии людей в трансактном анализе Э.Берна. Основные конфликтогенные трансакции в теории Э.Берна.
9. Сущность перцептивной стороны общения.
10. Закономерности формирования первого впечатления. Механизмы взаимовосприятия.
11. Деловое общение. Психологические требования к проведению деловых бесед и переговоров.
12. Деловое общение. Психологические требования к проведению совещаний.
13. Способы профилактики и решения конфликтов: структура Я-высказывания.
14. Потребность в общении - базовая потребность человеческой личности.
15. Значение общения для развития общества и человека. Общение как взаимодействие. Виды взаимодействия. Интегральная модель общения. Проблема содержания и форм общения.
16. Разработка проблем общения в советской психологии (А.Н.Леонтьев, А.А.Леонтьев, Б.Ф. Ломов, Б.Д. Парыгин, В.Н. Панферов и др.).
17. Критический анализ концепций общения в западной психологической науке (концепции необихевиоризма, неофрейдизма, символического интеракционизма, ролевой теории).
18. Принцип единства общения и деятельности. Общение как один из видов деятельности. Общение и деятельность как две стороны жизнедеятельности
19. Типология общения. Специфика социально-ориентированного общения. Личностно-ориентированное общение.
20. Важнейшие функции общения. Структурная модель общения в диаде.
21. Структура коммуникативного процесса. Речь и речевая деятельность человека. Коммуникативная функция речи и основные модели вербальной коммуникации. Проблема эффективности коммуникативного воздействия.
22. Позиция коммуникатора в условиях коммуникативного воздействия.

- Влияние характеристик реципиентов на эффективность воздействия.
23. Классификация невербальных средств общения. Системы невербальной коммуникации. Важнейшие функции невербального поведения в структуре общения.
  24. Роль невербальных средств общения на различных этапах (фазах) общения. Проксемика и ее роль в межличностном воздействии.
  25. Понятие социальной перцепции, историческое изменение этого понятия. Точность межличностного восприятия. Межличностная обратная связь в общении.
  26. Характеристика процесса познания людьми друг друга. Внешность человека и особенности ее интерпретации.
  27. Механизмы познания человека человеком.
  28. Соотношение понятий «общение», «взаимодействие» и «коммуникация».
  29. Общение как взаимодействие. Структура взаимодействия (концепция Т.Парсонса и Я.Щепаньского). Критический анализ классификации типов взаимодействия Р.Бейлса.
  30. Компетентность в общении: коммуникативный, интерактивный и социально-перцептивный аспекты. Понятие коммуникативной компетенции. Пути и способы развития компетентности в общении.
  31. Эмоциональные аспекты межличностного восприятия. Феномены аттракции.
  32. Общие этические принципы и характер делового общения
  33. Психологические требования к публичному выступлению.
  34. Психологические требования к организации и проведению групповой дискуссии.
  35. Стратегии и тактики влияния и манипуляции в деловом общении.

### **Интегральная шкала оценивания**

Интегральный критерий оценивания – сумма баллов за результаты работы в семестре над проектом, результаты текущих тестов, тест и ответы на вопросы на зачете.

Максимальное количество баллов -100.

Оценочный критерий:

Меньше 60 баллов – не зачтено.

От 60 до 100 баллов – зачтено.

<b>№</b>	<b>Оцениваемый компонент программы</b>	<b>Максимальный вес в итоговой оценке</b>
1	Опрос первый (тест)	10
2	Опрос второй (тест)	10
3.	Участие в проектной работе	20
4.	Разработка и проведение программы социально-психологического тренинга	30
5	Тестирование на зачете	10
6	Устный ответ на экзамене.	20

### **Тестирование**

Уровень знаний, умений и навыков обучающегося при устном ответе во время проведения текущего контроля определяется баллами в диапазоне 0-100

%. Критерием оценивания при проведении тестирования, является количество верных ответов, которые дал студент на вопросы теста. При расчете количества баллов, полученных студентом по итогам тестирования, используется следующая формула:

$$B = \frac{B}{O} \times 100\% ,$$

где Б – количество баллов, полученных студентом по итогам тестирования;

В – количество верных ответов, данных студентом на вопросы теста;

О – общее количество вопросов в тесте.

### Оценочная шкала проектной работы

Уровень знаний, умений и навыков обучающегося при проверке проектной работы во время проведения текущего контроля определяется баллами в диапазоне 0-100 %. Критериями оценивания при проверке проектной работы является демонстрация основных теоретических положений и практических навыков в рамках осваиваемой компетенции.

При оценивании результатов проектной работы используется следующая шкала оценок:

#### Оценочная пятибалльная шкала

Балл	Название оценки	Описание
5	<b>Отлично 90-100</b>	Оценка соответствует оптимальной выраженности компетенции в целом, высокому уровню развития умений и навыков: <ul style="list-style-type: none"> <li>- подбирать общие тренинговые методы с целью формирования и развития у клиентов качеств, необходимых для самостоятельной жизни и социализации;</li> <li>- владения общими тренинговыми методами;</li> <li>- способности быть ведущим в процессе тренинга и организатором групповой работы;</li> <li>- владеть тренинговыми техниками установления понимающих отношений.</li> </ul> Это позволяет успешно выполнять задачи, обусловленные спецификой деятельности. Развитие компетенции может быть продолжено самостоятельно.
4	<b>Хорошо 75-89</b>	Оценка соответствует достаточно высокому развитию умений и навыков: <ul style="list-style-type: none"> <li>- подбирать общие тренинговые методы с целью формирования и развития у клиентов качеств, необходимых для самостоятельной жизни и социализации;</li> <li>- владения общими тренинговыми методами;</li> <li>- способности быть ведущим в процессе тренинга и организатором групповой работы;</li> <li>- владеть тренинговыми техниками установления понимающих отношений.</li> </ul> Это позволяет успешно выполнять задачи, обусловленные спецификой деятельности. Развитие компетенции может быть продолжено самостоятельно.
3	<b>Удовлетворительно 60-74</b>	Оценка свидетельствует о допустимом уровне умений и навыков: <ul style="list-style-type: none"> <li>- подбирать общие тренинговые методы с целью формирования и развития у клиентов качеств, необходимых для самостоятельной жизни и социализации;</li> <li>- владения общими тренинговыми методами;</li> <li>- способности быть ведущим в процессе тренинга и организатором групповой работы;</li> <li>- владеть тренинговыми техниками установления понимающих отношений.</li> </ul> Это может компенсироваться опытом конкретной деятельности. Компетенция может быть развита при помощи внешнего специального обучения.

2	<b>Неудовлетворительно 30-59</b>	<p>Оценка свидетельствует о частичном наличии умений и навыков: Оценка означает отсутствие практических умений и навыков:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- подбирать общие тренинговые методы с целью формирования и развития у клиентов качеств, необходимых для самостоятельной жизни и социализации;</li> <li>- владения общими тренинговыми методами;</li> <li>- способности быть ведущим в процессе тренинга и организатором групповой работы;</li> <li>- владеть тренинговыми техниками установления понимающих отношений.</li> </ul> <p>Проявляющихся не систематически либо на низком уровне. Существует возможность развить компетенцию при условии внешнего комплексного обучения.</p>
1	<b>Плохо 0-30</b>	<p>Оценка означает отсутствие практических умений и навыков:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- подбирать общие тренинговые методы с целью формирования и развития у клиентов качеств, необходимых для самостоятельной жизни и социализации;</li> <li>- владения общими тренинговыми методами;</li> <li>- способности быть ведущим в процессе тренинга и организатором групповой работы;</li> <li>- владеть тренинговыми техниками установления понимающих отношений.</li> </ul> <p>Нет личностной предрасположенности к формированию компетенции. Нецелесообразно (долго, дорого) развивать данную компетенцию до уровня её практического применения.</p>

### Устный опрос

Уровень знаний, умений и навыков обучающегося при устном ответе во время проведения текущего контроля определяется баллами в диапазоне 0-100 %. Критериями оценивания при проведении устного опроса является демонстрация основных теоретических положений, в рамках осваиваемой компетенции, знание о законах, техниках, принципах эффективного общения (устного, письменного, вербального, невербального и т.д.) в различных видах деятельности; осмысление полученных ранее знаний в других дисциплинах с точки зрения психологии общения и понимает возможности использования их в практике.

При оценивании результатов устного опроса используется следующая шкала оценок:

100%-90%	Учащийся демонстрирует совершенное знание основных теоретических положений, в рамках осваиваемой компетенции, демонстрирует осмысление полученных ранее знаний в других дисциплинах с точки зрения психологии общения и понимает возможности использования их в практике
89%- 75%	Учащийся демонстрирует знание большей части основных теоретических положений, в рамках осваиваемой компетенции, демонстрирует осмысление полученных ранее знаний в других дисциплинах с точки зрения психологии общения и понимает возможности использования их в практике
74% - 60%	Учащийся демонстрирует достаточное знание основных теоретических положений, в рамках осваиваемой компетенции, демонстрирует осмысление полученных ранее знаний в других дисциплинах с точки зрения психологии общения и понимает возможности использования их в практике
менее 60%	Учащийся демонстрирует отсутствие знания основных теоретических положений, в рамках осваиваемой компетенции, не демонстрирует осмысление полученных ранее знаний в других дисциплинах с точки зрения психологии общения и не понимает возможности использования их в практике

### Тестирование

Уровень знаний, умений и навыков обучающегося при тестировании во время проведения текущего контроля определяется баллами в диапазоне 0-100 %. Критерием оценивания при проведении тестирования является количество верных ответов, которые

дал студент на вопросы теста. При расчете количества баллов, полученных студентом по итогам тестирования, используется следующая формула:

$$B = \frac{B}{O} \times 100\% ,$$

где Б – количество баллов, полученных студентом по итогам тестирования;

В – количество верных ответов, данных студентом на вопросы теста;

О – общее количество вопросов в тесте.

4.4. Методические материалы. Процедура оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций, осуществляются в соответствии с Регламентом о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации студентов в ФГБОУ ВО РАНХиГС и Регламентом о балльно-рейтинговой системе в Волгоградском институте управления - филиале РАНХиГС.

## **5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

Максимально значимым элементом в работе является разработка программы социально-психологического тренинга и эффективное взаимодействие с членами учебной группы, самостоятельная работа над проектом. Рекомендуется при организации самостоятельной работы и работы над проектом работать с пособием: Гулевич, О. А. Социальная психология : учебник и практикум для академического бакалавриата / О. А. Гулевич, И. Р. Сариева. — 2-е изд., испр. и доп. — М. — 452 с. — (Бакалавр. Академический курс). Изд-во Юрайт, 2015 <http://urait.ru/catalog/388514>

### **Методические рекомендации по написанию рефератов**

Реферат является индивидуальной самостоятельно выполненной работой студента. Тему реферата студент выбирает из перечня тем, рекомендуемых преподавателем, ведущим соответствующую дисциплину. Реферат, как правило, должен содержать следующие структурные элементы: Титульный лист Содержание Введение Основная часть Заключение Список литературы Приложения (при необходимости).

Требования к объему: не более 15 страниц. Оформление: Шрифт Times New Roman, 12 шрифт, 1,5 интервала, 1,5 см абзацный отступ. Оригинальность по системе Антиплагиат.ВУЗ – не менее 60 процентов.

### **Рекомендации по подготовке к практическому (семинарскому) занятию**

Практическое (семинарское) занятие - одна из основных форм организации учебного процесса, представляющая собой коллективное обсуждение студентами теоретических и практических вопросов, решение практических задач под руководством преподавателя. Основной целью практического (семинарского) занятия является проверка глубины понимания студентом изучаемой темы, учебного материала и умения изложить его содержание ясным и четким языком, развитие самостоятельного мышления и творческой активности у студента. На практических (семинарских) занятиях предполагается рассматривать наиболее важные, существенные, сложные вопросы которые, наиболее трудно усваиваются студентами. При этом готовиться к практическому (семинарскому) занятию всегда нужно заранее. Подготовка к практическому (семинарскому) занятию включает в себя следующее:

- обязательное ознакомление с планом занятия, в котором содержатся основные вопросы, выносимые на обсуждение;
- изучение конспектов лекций, соответствующих разделов учебника, учебного пособия, содержания рекомендованных нормативных правовых актов;
- работа с основными терминами (рекомендуется их выучить);

- изучение дополнительной литературы по теме занятия, делая при этом необходимые выписки, которые понадобятся при обсуждении на семинаре;
- формулирование своего мнения по каждому вопросу и аргументированное его обоснование;
- запись возникших во время самостоятельной работы с учебниками и научной литературы вопросов, чтобы затем на семинаре получить на них ответы;
- обращение за консультацией к преподавателю.

Практические (семинарские) занятия включают в себя и специально подготовленные рефераты, выступления по какой-либо сложной или особо актуальной проблеме, решение задач. На практическом (семинарском) занятии студент проявляет свое знание предмета, корректирует информацию, полученную в процессе лекционных и внеаудиторных занятий, формирует определенный образ в глазах преподавателя, получает навыки устной речи и культуры дискуссии, навыки практического решения задач.

### **Рекомендации по изучению методических материалов**

Методические материалы по дисциплине позволяют студенту оптимальным образом организовать процесс изучения данной дисциплины. Методические материалы по дисциплине призваны помочь студенту понять специфику изучаемого материала, а в конечном итоге – максимально полно и качественно его освоить. В первую очередь студент должен осознать предназначение методических материалов: структуру, цели и задачи. Для этого он знакомится с преамбулой, оглавлением методических материалов, говоря иначе, осуществляет первичное знакомство с ним. В разделе, посвященном методическим рекомендациям по изучению дисциплины, приводятся советы по планированию и организации необходимого для изучения дисциплины времени, описание последовательности действий студента («сценарий изучения дисциплины»), рекомендации по работе с литературой, советы по подготовке к экзамену и разъяснения по поводу работы с тестовой системой курса и над домашними заданиями. В целом данные методические рекомендации способны облегчить изучение студентами дисциплины и помочь успешно сдать экзамен. В разделе, содержащем учебно-методические материалы дисциплины, содержание практических занятий по дисциплине, словарь основных терминов дисциплины.

### **Рекомендации по самостоятельной работе студентов**

Неотъемлемым элементом учебного процесса является самостоятельная работа студента. При самостоятельной работе достигается конкретное усвоение учебного материала, развиваются теоретические способности, столь важные для современной подготовки специалистов. Формы самостоятельной работы студентов по дисциплине: написание конспектов, подготовка ответов к вопросам, написание рефератов, решение задач, исследовательская работа, выполнение контрольной работы.

Задания для самостоятельной работы включают в себя комплекс аналитических заданий выполнение, которых, предполагает тщательное изучение научной и учебной литературы, периодических изданий, а также законодательных и нормативных документов предлагаемых в п.6.4 «Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине». Задания предоставляются на проверку в печатном виде.

### **Рекомендации по работе с литературой**

При изучении курса учебной дисциплины особое внимание следует обратить на рекомендуемую основную и дополнительную литературу.

Важным элементом подготовки к семинару является глубокое изучение основной и дополнительной литературы, рекомендованной по теме занятия, а также первоисточников. При этом полезно прочитанную литературу законспектировать. Конспект должен отвечать трем требованиям: быть содержательным, по возможности кратким и правильно оформленным.

Содержательным его следует считать в том случае, если он передает все основные мысли авторов в целостном виде. Изложить текст кратко – это значит передать содержание книги, статьи в значительной мере своими словами. При этом следует придерживаться правила - записывать мысль автора работы лишь после того, как она хорошо понята. В таком случае поставленная цель будет достигнута. Цитировать авторов изучаемых работ (с обязательной ссылкой на источник) следует в тех случаях, если надо записывать очень важное определение или положение, обобщающий вывод.

Важно и внешнее оформление конспекта. В его начале надо указать тему семинара, дату написания, названия литературных источников, которые будут законспектированы. Глубокая самостоятельная работа над ними обеспечит успешное усвоение изучаемой дисциплины.

Одним из важнейших средств серьезного овладения теорией является **конспектирование первоисточников**.

Для составления конспекта рекомендуется сначала прочитать работу целиком, чтобы уяснить ее общий смысл и содержание. При этом можно сделать пометки о ее структуре, об основных положениях, выводах, надо стараться отличать в тексте основное от второстепенного, выводы от аргументов и доказательств. Если есть непонятные слова, надо в энциклопедическом словаре найти, что это слово обозначает. Закончив чтение (параграфы, главы, статьи) надо задать себе вопросы такого рода: В чем главная мысль? Каковы основные звенья доказательства ее? Что вытекает из утверждений автора? Как это согласуется с тем, что уже знаете о прочитанном из других источников?

Ясность и отчетливость восприятия текста зависит от многого: от сосредоточенности студента, от техники чтения, от настойчивости, от яркости воображения, от техники фиксирования прочитанного, наконец, от эрудиции – общей и в конкретно рассматриваемой проблеме.

Результатом первоначального чтения должен быть простой **план текста и четкое представление о неясных местах**, отмеченных в книге. После предварительного ознакомления, при повторном чтении следует **выделить основные мысли автора** и их развитие в произведении, обратить внимание на обоснование отдельных положений, на методы и формы доказательства, наиболее яркие примеры. В ходе этой работы окончательно отбирается материал для записи и определяется ее вид: **план, тезисы, конспект**.

План это краткий, последовательный перечень основных мыслей автора. Запись прочитанного в виде тезисов – значит выявить и записать опорные мысли текста. Разница между планом и тезисами заключается в следующем: в плане мысль называется (ставь всегда вопрос: о чем говорится?), в тезисах – формулируется – (что именно об этом говорится?). Запись опорных мыслей текста важна, но полного представления о прочитанном на основании подобной записи не составишь. Важно осмыслить, как автор доказывает свою мысль, как убеждает в истинности своих выводов. Так возникает конспект. Форма записи, как мы уже отметили, усложняется в зависимости от целей работы: план – о чем?; тезисы – о чем? что именно?; конспект – о чем? что именно? как?

Конспект это краткое последовательное изложение содержания. Основу его составляет план, тезисы и выписки. Недостатки конспектирования: многословие, цитирование не основных, а связующих мыслей, стремление сохранить стилистическую связанность текста в ущерб его логической стройности. Приступать к конспектированию



необходимо тогда, когда сложились навыки составления записи в виде развернутого подробного плана.

Форма записи при конспектировании требует особого внимания: важно, чтобы собственные утверждения, размышления над прочитанным, четко отделялись при записи. Разумнее выносить свои пометки на широкие поля, записывать на них дополнительные справочные данные, помогающие усвоению текста (дата события, упомянутого авторами; сведения о лице, названном в книге; точное содержание термина). Если конспектируется текст внушительного объема, необходимо указывать страницы книги, которые охватывает та или иная часть конспекта.

Для удобства пользования своими записями важно озаглавить крупные части конспекта, подчеркивая **заголовки**. Следует помнить о назначении красной строки, стремиться к четкой графике записей - уступами, колонками. Излагать главные мысли автора и их систему аргументов - необходимо преимущественно своими словами, перерабатывая таким образом информацию, - так проходит уяснение ее сути. Мысль, фразы, понятия в контексте, могут приобрести более пространное изложение в записи. Но текст оригинала свертывается, и студент, отработывая логическое мышление, учиться выделять главное и обобщать однотипные суждения, однородные факты. Кроме того, делая записи своими словами, обобщая, студент учится письменной речи.

Знание общей стратегии чтения, техники составления плана и тезисов определяет и технологию конспектирования

Внимательно читать текст, попутно отмечая непонятные места, незнакомые термины и понятия. **Выписать на поля** значение отмеченных понятий.

При первом чтении текста необходимо составить его **простой план**, последовательный перечень основных мыслей автора.

При повторном чтении текста выделять **систему доказательств** основных положений работы автора.

Заключительный этап работы с текстом состоит в осмыслении ранее отмеченных мест и их краткой последовательной записи.

При конспектировании нужно стремиться **выразить мысль автора своими словами**, это помогает более глубокому усвоению текста.

В рамках работы над первоисточником важен умелый **отбор цитат**. Необходимо учитывать, насколько ярко, оригинально, сжато изложена мысль. Цитировать необходимо те суждения, на которые впоследствии возможна ссылка как на авторитетное изложение мнения, вывода по тому или иному вопросу.

Конспектировать целесообразно не на отдельном листе, а в общей тетради на одной странице листа. Обратная сторона листа может быть использована для дополнений, необходимость которых выяснится в дальнейшем. При конспектировании литературы следует оставить широкие поля, чтобы записать на них план конспекта. Поля могут быть использованы также для записи своих замечаний, дополнений, вопросов. При выступлении на семинаре студент может пользоваться своим конспектом для цитирования первоисточника. Все участники занятия внимательно слушают выступления товарищей по группе, отмечают спорные или ошибочные положения в них, вносят поправки, представляют свои решения и обоснования обсуждаемых проблем.

В конце семинара, когда преподаватель занятия подводит итоги, студенты с учетом рекомендаций преподавателя и выступлений сокурсников, дополняют или исправляют свои конспекты.

## **6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)**

### **6.1. Основная литература**

1. Гулевич, О. А. Социальная психология : учебник и практикум для академического бакалавриата / О. А. Гулевич, И. Р. Сариева. — 2-е изд., испр. и доп. — М. — 452 с. — (Бакалавр. Академический курс). Изд-во Юрайт, 2015 <http://urait.ru/catalog/388514>
2. Мельникова Н.А Социальная психология [Электронный ресурс]: учебное пособие.— Саратов. - 159 с. Научная книга2012
3. Социальная психология [Электронный ресурс]: учебник/ Т.В. Бендас [и др.]— Электрон. текстовые данные.— Оренбург.— 355 с. Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52332>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
4. Сухов А.Н. [и др.] Социальная психология [Электронный ресурс]: учеб. пособие для студентов вузов Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/8573>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

### **6.2. Дополнительная литература**

Рекомендовано использование следующих периодических изданий: «Конфликтология», «Конфликтология и жизнь», «Психологический журнал», «Психологические исследования», «Менеджмент в России и за рубежом», «Консультант директора», «Справочник директора», «Современное управление», «Журнал практического психолога», «Мир психологии».

1. Афанасьева Е.А. Социальная психология [электронный ресурс] Вузовское образование 2014 Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/19279>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
2. Михалкин Н.В. Социальная психология [Электронный ресурс]: учеб. Пособие, Российская академия правосудия, 2012, Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/14496>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
3. Хьюстон М. Введение в социальную психологию. Европейский подход [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов/ Хьюстон М., Штрёбе В.— Электрон. текстовые данные.— М.— 622 с. ЮНИТИ-ДАНА, 2015 Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52661>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

### **6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы.**

1. Мельникова Н.А Социальная психология [Электронный ресурс]: учебное пособие.— Саратов. - 159 с. Научная книга2012
2. Социальная психология [Электронный ресурс]: учебник/ Т.В. Бендас [и др.]— Электрон. текстовые данные.— Оренбург.— 355 с. Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52332>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

### **6.4. Нормативные правовые документы.**

Положение об образовательных программах высшего образования – программах бакалавриата, программах специалитета, программах магистратуры федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации» (далее – Положение) разработано в соответствии с Федеральным законом от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам

специалитета, программам магистратуры, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 19 декабря 2013 г. № 1367, уставом федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации» (далее – Академия).

### **6.5. Интернет-ресурсы.**

ЭБС IPRbooks <http://lib.ranepa.ru/base/abs-iprbooks.html>

ЭБС Юрайт <http://www.biblio-online.ru>

ЭБС Лань <http://lib.ranepa.ru/base/abs-izdatelstva--lan-.html#>

Бурлачук Л.Ф., Коржова Е.Ю. Психология жизненных ситуаций. – М., 1998.

([www.koob.ru](http://www.koob.ru))

Деловая этика: Учебное пособие

[http://window.edu.ru/window\\_catalog/files/r54606/Delovaja\\_etika.pdf](http://window.edu.ru/window_catalog/files/r54606/Delovaja_etika.pdf)

Егидес А.П. Психология конфликта [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Егидес А.П.— Электрон. текстовые данные.— М.: Московский финансово-промышленный университет «Синергия», 2013.— 320 с.— Режим доступа:

<http://www.iprbookshop.ru/17043>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

Караяни А.Г. Психология общения и переговоров в экстремальных условиях [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Караяни А.Г., Цветков В.Л.— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012.— 247 с.— Режим доступа:

<http://www.iprbookshop.ru/15453>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

Методы практической социальной психологии. Диагностика. Консультирование. Тренинг // Жуков Ю.М. и др. - М., 2004. - 256 с. ([http://ihtik.lib.ru/dvd\\_psyh.html](http://ihtik.lib.ru/dvd_psyh.html)).

Этика делового общения: Учебное пособие

[http://window.edu.ru/window\\_catalog/files/r25932/1315.pdf](http://window.edu.ru/window_catalog/files/r25932/1315.pdf)

Этика делового общения: Текст лекций

[http://window.edu.ru/window\\_catalog/files/r44651/2001-0082-0-01.pdf](http://window.edu.ru/window_catalog/files/r44651/2001-0082-0-01.pdf)

Портал «Гуманитарное образование» <http://www.humanities.edu.ru/>

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

Федеральное хранилище «Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов» <http://school-collection.edu.ru/>

Электронная библиотечная система «Книгафонд» <http://www.kniqafond.ru/>

Электронная библиотечная система «Online» <http://www.biblioklyb.ru/>

### **6.6. Иные источники**

Иные источники отсутствуют.

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

Материально-техническое обеспечение дисциплины включает в себя:

- лекционные аудитории, оборудованные видеопроеционным оборудованием для презентаций, средствами звуковоспроизведения, экраном;
- помещения для проведения семинарских и практических занятий, оборудованные учебной мебелью, кабинет психологического консультирования.

Дисциплина поддержана соответствующими лицензионными программными продуктами: Microsoft Windows 7 Prof, Microsoft Office 2010, Kaspersky 8.2, СПС Гарант, СПС Консультант.

Программные средства обеспечения учебного процесса включают:

- программы презентационной графики (MS PowerPoint – для подготовки слайдов и презентаций);
- текстовые редакторы (MS WORD), MS EXCEL – для таблиц, диаграмм.

Вуз обеспечивает каждого обучающегося рабочим местом в компьютерном классе в соответствии с объемом изучаемых дисциплин, обеспечивает выход в сеть Интернет.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся включают следующую оснащенность: столы аудиторные, стулья, доски аудиторные, компьютеры с подключением к локальной сети института (включая правовые системы) и Интернет.

Для изучения учебной дисциплины используются автоматизированная библиотечная информационная система и электронные библиотечные системы: «Университетская библиотека ONLINE», «Электронно-библиотечная система издательства ЛАНЬ», «Электронно-библиотечная система издательства «Юрайт», «Электронно-библиотечная система IPRbooks», «Научная электронная библиотека eLIBRARY» и др.

**Фонды оценочных средств  
промежуточной аттестации  
по дисциплине «Практика эффективного общения»**

**Вопросы к зачету**

1. Закономерности общения и взаимодействия. Классификация общения. Общение: структура, функции, основные понятия
2. Психологическое пространство общения. Виды пространства. Зависимость пространства от социо-культурного аспекта.
3. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)
4. Основные коммуникативные барьеры в общении.
5. Невербальная коммуникация и ее особенности
6. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)
7. Определение трансакции в теории Э. Берна. Примеры параллельных и пересекающихся трансакций.
8. Три ролевые позиции во взаимодействии людей в транзактном анализе Э.Берна. Основные конфликтогенные трансакции в теории Э.Берна.
9. Сущность перцептивной стороны общения.
10. Закономерности формирования первого впечатления. Механизмы взаимовосприятия.
11. Деловое общение. Психологические требования к проведению деловых бесед и переговоров.
12. Деловое общение. Психологические требования к проведению совещаний.
13. Способы профилактики и решения конфликтов: структура Я-высказывания.
14. Потребность в общении - базовая потребность человеческой личности.
15. Значение общения для развития общества и человека. Общение как взаимодействие. Виды взаимодействия. Интегральная модель общения. Проблема содержания и форм общения.
16. Разработка проблем общения в советской психологии (А.Н.Леонтьев, А.А.Леонтьев, Б.Ф. Ломов, Б.Д. Парыгин, В.Н. Панферов и др.).
17. Критический анализ концепций общения в западной психологической науке (концепции необихевиоризма, неофрейдизма, символического интеракционизма, ролевой теории).
18. Принцип единства общения и деятельности. Общение как один из видов деятельности. Общение и деятельность как две стороны жизнедеятельности
19. Типология общения. Специфика социально-ориентированного общения. Личностно-ориентированное общение.
20. Важнейшие функции общения. Структурная модель общения в диаде.
21. Структура коммуникативного процесса. Речь и речевая деятельность человека. Коммуникативная функция речи и основные модели вербальной коммуникации. Проблема эффективности коммуникативного воздействия.
22. Позиция коммуникатора в условиях коммуникативного воздействия. Влияние характеристик реципиентов на эффективность воздействия.
23. Классификация невербальных средств общения. Системы невербальной коммуникации. Важнейшие функции невербального поведения в структуре общения.
24. Роль невербальных средств общения на различных этапах (фазах) общения. Проксемика и ее роль в межличностном воздействии.

25. Понятие социальной перцепции, историческое изменение этого понятия. Точность межличностного восприятия. Межличностная обратная связь в общении.
26. Характеристика процесса познания людьми друг друга. Внешность человека и особенности ее интерпретации.
27. Механизмы познания человека человеком.
28. Соотношение понятий «общение», «взаимодействие» и «коммуникация».
29. Общение как взаимодействие. Структура взаимодействия (концепция Т.Парсонса и Я.Щепаньского). Критический анализ классификации типов взаимодействия Р.Бейлса.
30. Компетентность в общении: коммуникативный, интерактивный и социально-перцептивный аспекты. Понятие коммуникативной компетенции. Пути и способы развития компетентности в общении.
31. Эмоциональные аспекты межличностного восприятия. Феномены аттракции.
32. Общие этические принципы и характер делового общения
33. Психологические требования к публичному выступлению.
34. Психологические требования к организации и проведению групповой дискуссии.
35. Стратегии и тактики влияния и манипуляции в деловом общении.