

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

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

УТВЕРЖДЕНА

решением кафедры психологии.

Протокол № 1 от 28.08.2017 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и
обучающихся инвалидов

Б1.В.10 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ
(индекс и наименование дисциплины, в соответствии с учебным планом)

по направлению подготовки

37.03.01 Психология (уровень бакалавриат)

(код и наименование направления подготовки (специальности))

Психологическое консультирование

направленность (профиль)

Бакалавр

квалификация

очная
год начала подготовки 2018 год

форма(ы) обучения

Волгоград, 2017 г.

Автор(ы)-составитель(и):

Ст. преподаватель кафедры психологии

Коломиец Е.А.

Зав. кафедрой психологии

Зиновьева Д.М.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы	4
2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы	5
3. Содержание и структура дисциплины (модуля)	6
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине.....	7
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	17
6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине	18.
6.1. Основная литература	18
6.2. Дополнительная литература	18
6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы	19
6.4. Нормативные правовые документы	19
6.5. Интернет-ресурсы	19
6.6. Иные источники.....	
7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы	20

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

1.1. Дисциплина Б1.В.10 «Психология общения» обеспечивает овладение следующими компетенциями:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПК-9	способность к реализации базовых процедур анализа проблем человека, социализации индивида, профессиональной и образовательной деятельности, функционированию людей с ограниченными возможностями, в том числе и при различных заболеваниях	ПК-9.7	Способность взаимодействовать с разными лицами и группами по вопросам психологической помощи клиентам; общаться с разными категориями клиентов, преодолевая коммуникативные, образовательные, этнические и другие барьеры в проведении психологического просвещения.

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

ОТФ/ТФ	Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
организация и предоставление психологических услуг лицам разных возрастов и социальных групп (результаты форсайт-сессии от 01.03.2016, утв. протоколом кафедры психологии №11 от 04.03.2016 г.). Профессиональные действия: Организация психологического сопровождения и психологической помощи социально уязвимым слоям населения (клиентам), организация работы по созданию системы психологического просвещения населения, работников органов и организаций социальной сферы.	ПК-9.7	На уровне знаний: – Психология социального поведения – Психология социального познания и восприятия – Понятия и механизмы социальной адаптации, социализации, стереотипизации
		На уровне умений: – Вступать в контакт, преодолевать коммуникативные барьеры и развивать конструктивные отношения с различными социальными группами и населения – Применять разные виды и методы индивидуального, группового психологического консультирования в соответствии с полом, возрастом и особенностями жизненной ситуации. – Проводить работу по преодолению стереотипизации и формированию навыков коммуникативной компетентности.
		На уровне навыков: – Анализ особенностей проявления вербальной и невербальной коммуникации клиента. – Помощь в формировании коммуникативной компетентности с учетом психологических потребностей, рисков и ресурсов клиента, выявление особенностей их социального окружения и условий жизни.

2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы

Учебная дисциплина Б1.В.10 «ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ» принадлежит к блоку вариативная часть, обязательные дисциплины. По очной форме обучения дисциплина осваивается в 7 семестре, общая трудоемкость дисциплины в зачетных единицах составляет 2 ЗЕ (72 часа).

Учебная дисциплина Б1.В.10 «ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ» реализуется после изучения: Психология личности, Экстремальная психология и психологическое сопровождение в трудных жизненных ситуациях, Психологическая помощь в экстренных ситуациях, Формирование и совершенствование навыков эффективного обучения у обучающихся с ограниченными возможностями здоровья к образовательной деятельности.

По очной форме обучения количество академических часов, выделенных на контактную работу с преподавателем (по видам учебных занятий) – 36 часов и на самостоятельную работу обучающихся – 36 часов.

Форма промежуточной аттестации– зачет.

3. Содержание и структура дисциплины

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины, час.						Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР	
			Л	ЛР	ПЗ	КСР		
Очная форма обучения								
4 семестр								
Тема 1	Общение. Понятие, виды, функции общения.	8	2	-	2	-	4	О
Тема 2	Общение как обмен информацией.	10	4	-	2	-	4	О
Тема 3	Общение как взаимодействие.	10	2	-	2	-	6	О
Тема 4	Общение как восприятие людьми друг друга.	8	2	-	2	-	4	О,Т
Тема 5	Коммуникативная компетентность	8	2	-	2	-	4	О
Тема 6	Барьеры общения	8	2	-	2	-	4	О
Тема 7	Психология публичного выступления	8	2	-	2	-	4	О,Т
Тема 8	Деловое общение	12	4	-	2	-	6	О,Т
Всего:		72	20	-	16		36	2 ЗЕ

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

Содержание дисциплины

Тема № 1. Общение: понятие, виды, функции.

Понятие общения. Значение общения для развития индивида и общества. Функции общения.

Подходы к пониманию общения в отечественной и зарубежной психологии. Общение и деятельность.

Типы, виды и уровни общения. Нормы общения.

Общение и отношения.

Тема № 2. Общение как обмен информацией

Понятие о коммуникации. Уровни коммуникации: межличностная коммуникация, коммуникация в малых группах, массовая коммуникация.

Ситуационные и психологические предпосылки межличностной коммуникации.

Коммуникационный процесс. Структурные модели коммуникации. Основные элементы коммуникационного процесса.

Средства коммуникации. Речь как средство коммуникации. Передача и восприятие сообщения. Психологические компоненты вербальной коммуникации. Формы речевой коммуникации. Диалог, монолог.

Невербальное поведение человека, его структура, роль, функции в процессе общения. Основные системы отражения невербального поведения человека, их характеристика. Кинесическая, просодическая, экстралингвистическая, такесическая, ольфакторная структуры невербального поведения.

Позиции коммуникатора, их признаки, влияние на процесс общения.

Тема № 3. Общение как взаимодействие

Структура и функции взаимодействия.

Компоненты процесса взаимодействия. Виды взаимодействия.

Стили взаимодействия. Проблемы кооперации и конкуренции в социальной психологии.

Конфликтное взаимодействие, основные стратегии конфликтного взаимодействия. Анализ конфликтной ситуации.

Взаимодействие в группе. Основные роли.

Тема № 4. Общение как восприятие людьми друг друга

Понятие социальной перцепции. Место межличностного восприятия в системе человеческого общения. Познание человека человеком как научная проблема. Основные направления экспериментальных исследований межличностного восприятия.

Характеристика перцептивных процессов в социальной психологии. Эффекты межличностного восприятия: «ореола», «первичности», «новизны» другие. Механизмы межличностного восприятия: идентификация, рефлексия, эмпатия, децентрация.

Социально-перцептивные явления: установка, каузальная атрибуция, стереотипизация, предубеждение. Теории каузальной атрибуции, ошибки каузальной атрибуции.

Тема № 5. Коммуникативная компетентность

Понятие социально-психологической компетентности. Компетентность в общении как составляющая профессиональной компетентности. Структура, проявления компетентности в общении. Коммуникативная, перцептивная, интерактивная некомпетентность. Причины некомпетентности в общении.

Факторы, влияющие на успешность общения. Коммуникативное ядро личности и его проявления (А.А. Бодалев).

Коммуникативная компетентность в системе профессиональной подготовки специалиста. Основные методы подготовки к профессиональному общению.

Профессиональная компетентность в общении: основные подходы по ее изучению, составляющие. Развитие профессиональной компетентности в общении.

Методики диагностики компетентности в общении.

Тема № 6. Барьеры общения

Теоретические основы затрудненного общения. Проблема затруднений или "барьеров" общения в качестве объекта специального исследования изучается с середины

20 века (Д. Кати, Л. Ли, Г. Лассвелл, М. Андерсен, Е.С. Кузьмин, Б.Д. Парыгин, В.Ф. Ломов, А.А. Коломенский, А.А. Климов и др.). В учебной деятельности затруднения и трудности взаимодействия между учениками внутри класса или группы (Н.В. Кузьмина, А.Н. Леонтьев, А.К. Маркова, В.А. Кан-Калик, Е.Б. Цуканова, В.В. Рыжов, Л.А. Неварницына и др.). Психологические критерии описания субъектов затрудненного общения. Барьеры общения: пол, возраст, национальность, культурный уровень, интеллект, социальный статус. Барьер пустословия, барьер многословия. Эмоциональные барьеры. Барьеры восприятия и понимания. Стили общения. Эффект первого впечатления, эффект ореола, гало-эффект, эффект первичности и вторичности.

Тема № 7. Психология публичного выступления

Понятие публичного выступления. Подготовка к публичному выступлению, этапы подготовки к публичному выступлению. Подбор информации. Типы аудиторий. Приемы управления вниманием при публичном выступлении. Ответы на вопросы аудитории. Завершение выступления. Невербальные приемы публичного выступления. Способы преодоления волнения при публичном выступлении. Публичная коммуникация. Публичное выступление: подготовка и проведение. Самопрезентация в деловом общении. Структура визуального имиджа.

Тема № 8. Деловое общение

Виды делового общения. Деловая беседа: этапы, виды, основные техники.

Деловые переговоры. Подготовка к переговорам. Задачи переговоров. Переговоры как система. Стратегии ведения переговоров. Этапы переговорного процесса. Типичные ошибки при ведении переговоров.

Теории убеждающей коммуникации. Убеждающая коммуникация: основные приемы. Стратегия и тактика аргументирования. Приемы аргументирования.

Коммуникации в организациях.

На самостоятельную работу студентов по дисциплине Б1.В.10 «ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ» выносятся следующие темы:

№ п/п	Тема	Вопросы, выносимые на СРС	Очная форма
1	2	3	4
1	Общение. Понятие, виды, функции общения.	1. Деловое общение, межличностное общение, ролевое общение, массовое общение 2. Стил ь общения, гибкий, ригидный и промежуточный стили общения. 3. Партнерский и непартнерский стили общения	О
2	Общение как обмен информацией.	1.Структурные модели коммуникации. 2.Средства коммуникации. Передача и восприятие сообщения. 3.Психологические компоненты вербальной коммуникации. 4.Невербальное поведение человека,основные системы отражения невербального поведении человека, их характеристика.	О
3	Общение как	1.Компоненты процесса взаимодействия.	О

	взаимодействие.	Виды взаимодействия. 2.Стили взаимодействия. 3.Конфликтное взаимодействие, основные стратегии конфликтного взаимодействия. Анализ конфликтной ситуации. 4.Взаимодействие в группе. Основные роли.	
4	Общение как восприятие людьми друг друга.	1.Явление межличностной аттракции и ее причины. 2.Специфика межличностного восприятия в массовой коммуникации. 3.Социальное мышление, социальный интеллект личности. 4. Динамика межличностного восприятия в условиях совместной деятельности.	О,Т
5	Коммуникативная компетентность	1. Структура, проявления компетентности в общении. 2.Коммуникативная, перцептивная, интерактивная некомпетентность. 3.Причины некомпетентности в общении. 4.Виды и причины барьеров в общении (коммуникативных, смысловых, на уровне речевых фраз и выражений и др.) 5.Методики диагностики компетентности в общении	О
6	Барьеры общения	1.Манипулятивное общение. Определение манипуляции. Место манипуляции в системе человеческих отношений. 2.Личность манипулятора. Задачи манипулятора. 3.Основные составляющие манипулятивного воздействия. Манипулятивные технологии. 4.Правила общения с манипулятивными и конфликтными собеседниками.	О
7	Психология публичного выступления	1.Деловое совещание как форма общения. 2.Установление контакта с аудиторией. Оценка состояния аудитории. 3.Техники повышения эффективности деловых совещаний. Техника фокусирования	О,Т
8	Деловое общение	1. Повышение стрессоустойчивости в деловых контактах. 2. Техники релаксации и активации. 3. Психологическая защита в сложных коммуникациях. 4. Как создать правильный психологический настрой. Техники повышения уверенности в себе.	О,Т

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 используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Методы текущего контроля успеваемости
Очная форма		
Тема 1	Общение. Понятие, виды, функции общения.	Устный опрос
Тема 2	Общение как обмен информацией.	Устный опрос
Тема 3	Общение как взаимодействие.	Устный опрос
Тема 4	Общение как восприятие людьми друг друга.	Устный опрос, письменный тест
Тема 5	Коммуникативная компетентность	Устный опрос
Тема 6	Барьеры общения	Устный опрос
Тема 7	Психология публичного выступления	Устный опрос, письменный тест
Тема 8	Деловое общение	Устный опрос, письменный тест

4.1.2. Промежуточная аттестация проводится в форме зачёта.

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. Общение. Понятие, виды, функции общения.

Вопросы устного опроса:

1. История исследования общения.
2. Постановка проблемы общения в работах Б.Г. Ананьева, Б. Ф. Ломова, В.Н. Мясищева, А.А. Бодалева, А.А. Леонтьева.
3. Взгляды на соотношение общения и деятельности.

Тема 2. Общение как обмен информацией

Вопросы для устного опроса:

1. Схема убеждающей коммуникации по К. Холланду и И. Джанису.
2. Когнитивные модели убеждающей коммуникации. Организация пространства и времени общения.
3. Построение вербальной коммуникации в ходе деловой беседы и переговоров.
4. Эффективная обратная связь: этапы, характеристики. Использование обратной связи как средства регулирования коммуникации и взаимодействия. Приемы эффективной обратной связи.

Тема 3. Общение как взаимодействие

Вопросы для устного опроса:

1. Построения единой стратегии взаимодействия участников группы.
2. Конфликт, типы и причины конфликтов. Фазы конфликта. Стили поведения в конфликте. Управление коммуникацией в конфликте. Общение с агрессивно-настроенным, конфликтным собеседником.
3. Управление конфликтом. Схема анализа конфликтной ситуации. Техники управления конфликтом.
4. Общение и взаимодействие в теории Э. Берна. Состояния «Я», их функции и характеристики взаимодействия. Транзакции, их виды. Жизненный сценарий и его влияние на взаимодействие с другими. Типы сценариев. Способы структурирования времени человека. Определение, функции, классификация игр по Э. Берну. Примеры игр.

Тема 4. Общение как восприятие людьми друг друга

Вопросы для устного опроса:

1. Явление межличностной аттракции и ее причины. Уровни аттракции (симпатия, дружба, любовь). Основные направления исследования аттракции и их практическое значение.
2. Специфика межличностного восприятия в массовой коммуникации.
3. Социальное мышление, социальный интеллект личности. Понятия, основные исследования.
4. Динамика межличностного восприятия в условиях совместной деятельности.

Типовые материалы тестирования:

Полные материалы имеются на кафедре психологии)

1. Общение понимается как коммуникативная деятельность, или деятельность общения, выступающая самостоятельно на определенном этапе онтогенеза, например, у дошкольников и особенно в подростковом возрасте

- А) Б.Д. Эльконин
- Б) А.А. Леонтьев
- В) Г.М. Андреевой
- Г) М. Каганом

2. Общение в общем плане понимается как один из видов деятельности (имеется в виду прежде всего речевая деятельность), и относительно нее отыскиваются все элементы, свойственные деятельности вообще: действия, операции, мотивы и пр.

- А) Б.Д. Эльконин
- Б) А.А. Леонтьев
- В) Г.М. Андреевой
- Г) М. Каганом

3. Контекст коммуникации включает в себя:

- А) физическую среду и физические качества среды
- Б) временные и пространственные параметры
- В) функциональное и эмоциональное состояние, намерения, цели участников общения, накопленный опыт общения, который привносится ими в актуальный процесс коммуникации,

Г) индивидуально-психологические характеристики коммуникатора и реципиента, процессуальные характеристики общения

- Д) все вышеперечисленное

Тема 5. Коммуникативная компетентность

Вопросы для устного опроса:

1. Понятие социально-психологической компетентности.
2. Структура, проявления компетентности в общении.
3. Коммуникативная, перцептивная, интерактивная некомпетентность.
4. Причины некомпетентности в общении.
5. Коммуникативная компетентность в системе профессиональной подготовки специалиста. Методики диагностики компетентности в общении.

Тема 6. Барьеры общения

Вопросы для устного опроса:

1. Проблема затруднений или "барьеров" общения в качестве объекта специального исследования.
2. Психологические критерии описания субъектов затрудненного общения.
3. Эмоциональные барьеры.
4. Барьеры восприятия и понимания.
5. Барьеры установок
6. Барьеры первого впечатления

Тема 7. Психология публичного выступления

Вопросы для устного опроса:

1. Понятие публичного выступления.
2. Этапы подготовки к публичному выступлению.
3. Приемы управления вниманием при публичном выступлении.
4. Невербальные приемы публичного выступления.
5. Способы преодоления волнения при публичном выступлении.

Типовые материалы тестирования:

(Полные материалы имеются на кафедре психологии)

1. Коммуникативная компетентность – это
 - а) определенный уровень сформированности личностного и профессионального опыта взаимодействия с окружающими
 - б) некоторая совокупность знаний и умений, обеспечивающих эффективное протекание коммуникативного процесса
 - в) система внутренних ресурсов, необходимых для построения эффективного коммуникативного действия в определенном круге ситуаций межличностного взаимодействия
 - г) все определения верны
2. Фактор, мешающий правильно воспринимать людей и заключающийся в том, что первоначальное отношение к какой-то одной частной стороне личности распространяется на весь образ человека, а затем общее впечатление о человеке переносится на оценку его отдельных качеств.
 - а) эффект проецирования;
 - б) наличие стереотипа;
 - в) наличие установки;
 - г) эффект «ореола».
3. Фактор, мешающий правильно воспринимать людей и заключающийся в том, что другому человеку приписываются по аналогии с собой свои собственные качества и эмоциональные состояния.

- а) эффект проецирования;
- б) наличие стереотипа;
- в) эффект «первичности»;
- г) наличие предрассудков

Тема 8. Деловое общение

Вопросы для устного опроса:

1. Понятие «деловое совещание». Особенности проведения деловых совещаний
2. Деловые переговоры. Подготовка к переговорам. Задачи переговоров.

Типовые материалы тестирования:

(Полные материалы имеются на кафедре психологии)

Материалы текущего контроля успеваемости предоставляются в формах, адаптированных к конкретным ограничениям здоровья и восприятия информации обучающихся:

для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом, в форме электронного документа, в форме аудиофайла, в печатной форме на языке Брайля.

для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме, в форме электронного документа.

для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме, в форме электронного документа, в форме аудиофайла.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматривается использование технических средств, необходимых им в связи с их индивидуальными особенностями. Эти средства могут быть предоставлены ВИУ РАНХиГС или могут использоваться собственные технические средства.

При необходимости инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на выполнение заданий.

4.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации.

Зачёт проводится в три этапа: 1 этап – подготовка плана тренинга коммуникативной компетентности, 2 этап – тестирование, 3 этап – устный опрос

4.3.1. Формируемые компетенции

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПК-9	способность к реализации базовых процедур анализа проблем человека, социализации индивида, профессиональной и образовательной деятельности, функционированию людей с	ПК-9.7	Способность взаимодействовать с разными лицами и группами по вопросам психологической помощи клиентам; общаться с разными категориями клиентов, преодолевая коммуникативные,

	ограниченными возможностями, в том числе и при различных заболеваниях		образовательные, этнические и другие барьеры в проведении психологического просвещения.
--	---	--	---

Этап освоения компетенции	Критерий оценивания	Показатель оценивания
ПК-9.7 Способность взаимодействовать с разными лицами и группами по вопросам психологической помощи клиентам; общаться с разными категориями клиентов, преодолевая коммуникативные, образовательные, этнические и другие барьеры в проведении психологического просвещения.	Проводит работу по преодолению стереотипизации и формированию навыков коммуникативной компетентности Применяет навыки публичного выступления и ведения переговоров. Анализирует особенности проявления коммуникации клиента (как вербальной, так и невербальной), делает выводы по полученной информации..	Дает верное определение понятиям и механизмам социальной адаптации, социализации, стереотипизации. Грамотно реализует разные виды и методы психологического консультирования в соответствии с полом, возрастом и особенностями жизненной ситуации. Грамотно проектирует и реализует в учебной деятельности программу тренинга коммуникативной компетентности. Проанализированы подробным образом особенности проявления коммуникации клиента (вербальной и невербальной), сделаны соответствующие выводы по полученной информации, откорректирована модель дальнейшей коммуникации.

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

1 этап. Подготовка плана тренинга коммуникативной компетентности

Примерные темы тренинга:

1. Деловое общение
2. Толерантность в общении
3. Эмпатия и сензитивность в общении
4. Барьеры коммуникации
5. Конфликты и общение
6. Перцептивная сторона общения
7. Интерактивная сторона общения
8. Общение и агрессия
9. Эффективное общение (по возрастным группам)
10. Невербальное общение
11. Убеждающая коммуникация: основные приемы.
12. Распознавание манипуляции в общении: основные индикаторы.

2 этап. Материалы тестирования:

1. Форма межличностного общения, при которой воздействие на партнера по общению с целью достижения своих намерений осуществляется скрытно называется
 - А) партнерское общение;
 - Б) диалогическое общение;
 - В) императивное общение;
 - Г) манипулятивное общение

2. Стандартизированный уровень общения – это

А) общение, при котором партнеры ориентируются не на актуальную роль друг друга, а согласно этикету или социальным требованиям общаются в форме «контакта масок»;

Б) бессодержательное общение, использующее коммуникативные средства исключительно с целью поддержания самого процесса общения;

В) общение, при котором собеседник воспринимается не как партнер, а как предмет, нужный или мешающий;

Г) уровень общения предполагает высокую культуру контакта в духе согласия, равноправия, внимания друг к другу, соответствует договорному условию;

3. Индивидуальная стабильная норма коммуникативного поведения человека, проявляющаяся в любых условиях взаимодействия: в деловых и личных отношениях, в способах принятия и осуществления решений, в избираемых приемах психологического влияния на людей, в методах разрешения межличностных и деловых конфликтов - это

А) высокий уровень общения;

Б) стиль общения;

В) коммуникативная компетентность;

Г) коммуникативная грамотность

3 этап. Вопросы для устного опроса

1. Понятие общения. Функции общения. Взаимосвязь общения и отношений, общения и деятельности.
2. История изучения общения в зарубежной и отечественной психологии. Понятия «общение» и «коммуникация».
3. Постановка проблемы общения в работах Б.Г. Ананьева, Б.Ф. Ломова, В.Н. Мясищева, А.А. Бодалева, А.А. Леонтьева.
4. Виды и уровни общения. Стили общения.
5. Факторы, влияющие на успешность общения. Виды и причины барьеров в общении.
6. Коммуникативная компетентность в системе профессиональной подготовки специалиста. Основные методы подготовки психолога к профессиональному общению.
7. Понятие о коммуникации. Уровни коммуникации. Коммуникационный процесс. Основные элементы коммуникационного процесса.
8. Средства коммуникации. Речь как средство коммуникации. Передача и восприятие сообщения. Психологические компоненты вербальной коммуникации. Формы речевой коммуникации.
9. Невербальное поведение человека, его структура, роль, функции в процессе общения. Основные системы отражения невербального поведения человека, их характеристика.
10. Кинесическая и экстралингвистическая структуры невербального поведения.
11. Просодическая, такесическая, ольфакторная структуры невербального поведения.
12. Визуальный имидж. Экология имиджа. Организация пространства и времени общения.
13. Деловые переговоры. Подготовка к переговорам. Задачи переговоров. Переговоры как система. Стратегии ведения переговоров. Этапы переговорного процесса. Типичные ошибки при ведении переговоров.
14. Позиции коммуникатора, их влияние на процесс общения. Специфика публичных коммуникаций.

15. Эффективная обратная связь. Активное слушание. Центрированная на собеседнике коммуникация. Правила вступления в контакт.
16. Дистантное общение, специфика. Эффективная письменная коммуникация.
17. Интерактивная сторона общения, характеристика. Структура и функции взаимодействия. Компоненты процесса взаимодействия.
18. Конфликтное взаимодействие, основные стратегии конфликтного взаимодействия. Основные параметры анализа конфликта.
19. Структура конфликта. Урегулирование конфликтов – основные приемы. Правила общения с агрессивным, конфликтным собеседником.
20. Проблема взаимодействия в теориях обмена, диадического взаимодействия, “символическом интеракционизме”.
21. Понятие социальной перцепции. Познание человека человеком как научная проблема. Основные направления экспериментальных исследований межличностного восприятия.
22. Эффекты межличностного восприятия: «ореола», «первичности», «новизны» и другие.
23. Механизмы межличностного восприятия: идентификация, рефлексия, эмпатия, децентрация.
24. Социально-перцептивные явления: установка, каузальная атрибуция, стереотипизация, предубеждение.
25. Явление межличностной аттракции и ее причины. Уровни аттракции (симпатия, дружба, любовь). Основные направления исследования аттракции и их практическое значение.
26. Воздействие и влияние. Средства психологического влияния. Виды психологического влияния в общении.
27. Проблема воздействия в практической деятельности психолога. Диалог как форма психологического воздействия. Проблема ложных сообщений как форма воздействия.
28. Теории убеждающей коммуникации. Убеждающая коммуникация: основные приемы.
29. Основные составляющие манипулятивного воздействия. Манипулятивные технологии.
30. Распознавание манипуляции в общении: основные индикаторы. Управление переменными взаимодействия. Защита от манипуляции.
31. Проблема доверительного общения. Техники установления доверительного контакта.
32. Общение и взаимодействие в теории Э. Берна.

Интегральная шкала оценивания

Интегральный критерий оценивания – сумма баллов за результаты работы в семестре, результаты текущих тестов, подготовка плана тренинга коммуникативной компетентности, тест и ответы на вопросы на экзамене.

Максимальное количество баллов -100.

Оценочный критерий:

Меньше 60 баллов – не зачтено.

От 60 до 100 баллов – зачтено.

№	Оцениваемый компонент программы	Максимальный вес в итоговой оценке
1	Опрос первый (тест)	10

2	Опрос второй (тест)	10
3	Ответы на семинаре	20
4.	Программа тренинга	20
5	Тестирование на экзамене	20
6	Устный ответ на экзамене	20

Оценочная шкала при составлении программы тренинга

Название оценки	Описание
Отлично 90-100 %	Оценка соответствует оптимальной выраженности компетенции в целом, <u>высокому уровню развития умений и навыков</u> в области коммуникативной компетентности, что делает возможным выявление и решение комплексных проблем. Совершенствование компетенции может быть продолжено самостоятельно.
Хорошо 75-89 %	Оценка соответствует <u>достаточно высокому развитию умений и навыков</u> в области коммуникативной компетентности, что позволяет успешно выполнять задачи, обусловленные спецификой деятельности. Развитие компетенции может быть продолжено самостоятельно.
Удовлетворительно 60-74 %	Оценка свидетельствует о <u>допустимом уровне умений и навыков</u> в области коммуникативной компетентности, что может компенсироваться опытом конкретной деятельности. Компетенция может быть развита при помощи специального обучения.
Неудовлетворительно 30-59 %	Оценка свидетельствует о <u>частичном наличии умений и навыков</u> в области коммуникативной компетентности, проявляющихся не систематически либо на низком уровне. Существует возможность развить компетенцию при условии комплексного обучения.
Плохо 0-30 %	Оценка означает <u>отсутствие практических умений и навыков</u> в области коммуникативной компетентности, личностной предрасположенности к формированию компетенции. Нецелесообразно (долго, дорого) развивать данную компетенцию до уровня её практического применения.

Оценочная шкала тестирования

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 B – количество баллов, полученных студентом по итогам тестирования;
 B – количество верных ответов, данных студентом на вопросы теста;
 O – общее количество вопросов в тесте.

Оценочная шкала устного опроса

Уровень знаний, умений и навыков обучающегося при ответе во время устного опроса определяется оценками от 0 до 100 баллов. Критериями оценивания при устном ответе является демонстрация основных теоретических положений, в рамках осваиваемой компетенции, умение применять полученные знания на практике, овладение навыками анализа и систематизации в области работы с персоналом, в том числе оценки персонала и формирования социально-психологического климата коллектива.

Установлены следующие критерии оценок:

100% - 90%	Учащийся демонстрирует совершенное знание основных теоретических положений, в рамках осваиваемой компетенции, умеет применять полученные знания на практике, владеет навыками анализа и систематизации информации в области работы с персоналом, в том числе оценки персонала.
89% - 75%	Учащийся демонстрирует знание большей части основных теоретических положений, в рамках осваиваемой компетенции, умеет применять полученные знания на практике, владеет основными навыками анализа и систематизации информации в области работы с персоналом, в том числе оценки персонала.
74% - 60%	Учащийся демонстрирует достаточное знание основных теоретических положений, в рамках осваиваемой компетенции, умеет использовать полученные знания для решения основных практических, частично владеет основными навыками анализа и систематизации информации в области работы с персоналом, в том числе оценки персонала.
менее 60%	Учащийся демонстрирует отсутствие знания основных теоретических положений, в рамках осваиваемой компетенции, не умеет применять полученные знания на практике, не владеет навыками анализа и систематизации информации в области работы с персоналом.

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 Волгоградском филиале ФГБОУ ВО РАНХиГС и Регламентом о балльно-рейтинговой системе в Волгоградском институте управления - филиале РАНХиГС).

5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

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.

При изучении темы «Общение. Понятие, виды, функции общения» важно усвоить понятийный ряд, четко отличать изучаемые категории.

При изучении темы «Компетентность в общении» важно в дополнение к теоретическим знаниям, изучить практический аспект – диагностические процедуры и техники развития и коррекции компетентности в общении.

При изучении тем «Общение как обмен информацией», «Общение как взаимодействие», «Общение как восприятие людьми друг друга» необходимо изучать большое количество источников, опираться на ситуации личного опыта при усвоении теоретического материала.

При изучении темы «Барьеры общения» особенно внимательно следует изучить проблему влияния и воздействия в практике психолога.

При недопонимании какого-либо материала рекомендуется обсудить его с преподавателем.

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

6.1. Основная литература.

1. Болотова, А. К. Социальные коммуникации. Психология общения : учебник и практикум для академического бакалавриата / А. К. Болотова, Ю. М. Жуков, Л. А. Петровская. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 327 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-01325-2.
2. Корягина, Н. А. Психология общения : учебник и практикум для академического бакалавриата / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 440 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-03322-9.
3. Садовская, В. С. Основы коммуникативной культуры. Психология общения : учебник и практикум для прикладного бакалавриата / В. С. Садовская, В. А. Ремизов. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2016. — 208 с. — (Бакалавр. Прикладной курс). — ISBN 978-5-9916-8672-3.
4. Столяренко Л. Д. Психология общения. - Ростов н/Д: Феникс, 2016

6.2.Дополнительная литература

1. Коноваленко М. Ю. Деловые коммуникации : Рос. гос. торгово-эконом. ун-т. — М: Юрайт, 2013
2. Коноваленко, М. Ю. Психология рекламы и пр : учебник для бакалавриата и магистратуры / М. Ю. Коноваленко, М. И. Ясин. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 391 с. — (Бакалавр и магистр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-00765-7.
3. Крутова В. В. Сценарии деловых игр.— Волгоград: Изд-во ВФ РАНХиГС, 2014
4. Кузнецов И. Н. Деловое общение. - Ростов н/Д: Феникс, 2014
5. Лавриненко, В. Н. Психология и этика делового общения : учебник и практикум для академического бакалавриата / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова ; под ред. В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — 7-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 408 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-01353-5.
6. Психология делового общения : учебник и практикум для академического бакалавриата / В. Н. Лавриненко [и др.]. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 350 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-00604-9.
7. Рамендик, Д. М. Тренинг личностного роста : учебник и практикум для академического бакалавриата / Д. М. Рамендик. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 179 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-00205-8.

8. Родыгина, Н. Ю. Этика деловых отношений : учебник и практикум для академического бакалавриата / Н. Ю. Родыгина. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 430 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3795-4.

6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы.

1. Бороздина, Г. В. Психология и этика делового общения : учебник и практикум для академического бакалавриата / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общ. ред. Г. В. Бороздиной. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 463 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-01527-0.
2. Лавриненко, В. Н. Деловая этика и этикет : учебник и практикум для академического бакалавриата / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова, В. В. Кафтан. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 118 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-00370-3.

6.4. Нормативные правовые документы.

Федеральный закон от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»

Правила организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденные Постановлением Правительства РФ от 22.12.2012 N 1376

Методические рекомендации об особенностях обеспечения информационной доступности в сфере теле-, радиовещания, электронных и информационно-коммуникационных технологий, утвержденные Приказом Минкомсвязи России от 25.04.2014 N 108

6.5. Интернет-ресурсы

1. Интернет-ресурсы Научной библиотеки РАНХиГС <http://lib.ranepa.ru/>
2. ЭБС издательства «Лань» <http://e.lanbook.com/>
3. ЭБС «IPRbooks» <http://www.iprbookshop.ru/>
4. «ЭБС ЮРАЙТ» <http://www.biblio-online.ru/home?1>
5. Электронная библиотека Издательского дома «Гребенников» <http://lib.ranepa.ru/base/elektronnaja-biblioteka-izdatelskogo-doma--grebennikov-.html>
6. Электронный каталог библиотеки ВИУ РАНХиГС <http://e-lib.vags.ru/>
7. Этический кодекс психолога. Официальный сайт профессиональной корпорации психологов Российской Федерации <http://psyrus.ru/rpo/documentation/ethics.php>
8. СПС «Гарант»

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

Материально-техническое обеспечение дисциплины включает в себя:

- лекционные аудитории, оборудованные видеопроекционным оборудованием для презентаций, средствами звуковоспроизведения, экраном;
- помещения для проведения семинарских и практических занятий, оборудованные учебной мебелью;
- компьютерные классы, оснащенные современными компьютерами с выходом в Интернет. Дисциплина должна быть поддержана соответствующими лицензионными программными продуктами.

Программные средства обеспечения учебного процесса должны включать:

- операционную систему Windows;
- программы презентационной графики;
- текстовые редакторы;
- графические редакторы.

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

Обеспечивается возможность беспрепятственного доступа обучающихся инвалидов в аудитории, туалетные и другие помещения, а также их пребывания в указанных помещениях (наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов, лифтов, при отсутствии лифтов аудитория располагается на первом этаже, наличие специальных кресел и других приспособлений).

Учебные аудитории для всех видов контактной и самостоятельной работы, научная библиотека и иные помещения для обучения оснащены специальным оборудованием и учебными местами с техническими средствами обучения для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и обучающихся инвалидов с разными видами ограничений здоровья:

- с нарушениями зрения:

Принтер Брайля braille embosser everest-dv4

Электронный ручной видеувелечитель САНЭД

- с нарушениями слуха:

средства беспроводной передачи звука (FM-системы);

акустический усилитель и колонки;

тифлофлешплееры, радиоклассы.

- с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

передвижные, регулируемые эргономические парты с источником питания для индивидуальных технических средств;

компьютерная техника со специальным программным обеспечением;

альтернативные устройства ввода информации;

других технических средств приема-передачи учебной информации в доступных формах для студентов с нарушениями опорно-двигательного аппарата.

Доступ к информационным и библиографическим ресурсам в сети Интернет для каждого обучающегося инвалида или обучающегося с ограниченными возможностями здоровья обеспечен предоставлением ему не менее чем одного учебного, методического печатного и/или электронного издания по адаптационной дисциплине (включая электронные базы периодических изданий), в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для обучающихся с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом;
- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла;
- в печатной форме шрифтом Брайля.

Для обучающихся с нарушениями слуха:

- в печатной форме;
- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла.

Для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме;
- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла.

Содержание адаптационной дисциплины размещено на сайте информационно-коммуникационной сети Интернет: Ссылка: <http://vlgr.ranepa.ru/sveden/education/> ...

Информационные средства обучения, адаптированные к ограничениям здоровья обучающихся:

электронные учебники, учебные фильмы по тематике дисциплины, презентации, интерактивные учебные и наглядные пособия, технические средства предъявления информации (мультимедийный комплекс) и контроля знаний (тестовые системы).

ЭБС «Айбукс», Информационно-правовые базы данных («Консультант Плюс», «Гарант»).

Мультимедийный комплекс в лекционной аудитории.