

**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 2 сентября 2019 № «1»

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

Б1.В.ДВ.06.02 «Теория и практика эффективного общения»

по направлению подготовки (специальности)

40.05.01 Правовое обеспечение национальной безопасности

---

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

Государственно-правовая

---

*направленность (профиль/специализация)*

юрист

---

квалификация

очная/заочная

---

*форма(ы) обучения*

Год набора-2020

Волгоград, 2019 г.

**Автор–составитель:**

Долгополова Ольга Александровна  
канд. психолог.наук,  
доцент, Хрипунова Светлана Владимировна, к.ф.н., доцент

Заведующий кафедрой  
психологии,  
канд. Психологических наук,  
доцент  
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	7
3. Содержание и структура дисциплины	8
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине	15
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	28
6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине	30
7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы	31

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

1.1. Дисциплина «Теория и практика эффективного общения» обеспечивает овладение следующими компетенциями:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПК-15	способность применять при решении профессиональных задач психологические методы, средства и приемы		
		ПК-15.1.2	Сформировать представления об общих психологических принципах, средствах, методах и приемах осуществления эффективного общения в рамках решения профессиональных задач и практике их применения

1.2. В результате освоения дисциплины у студентов должны быть:

ОТФ/ТФ (при наличии профстандарта)	Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
Для разработки рабочей программы учтены требования к квалификации, утвержденные постановлением Минтруда РФ от 21 августа 1998 г. № 37 (с изм. и доп.); перспективы развития профессии (см. Проект Приказа Минтруда России «Об утверждении профессионального стандарта юриста» (подготовлен Минтрудом России), Приказ Минтруда РФ от 02.11.2015 г. № 832 (с изм. от 10.02.2016))	1.2.этап: - (код этапа – ПК-15.1.2)	- способен проводить переговоры, выстраивать конструктивное деловое и межличностное взаимодействие; - анализирует и соотносит предусмотренные требования к содержанию этического поведения, использует их при диагностике морально-психологического климата в коллективе

## 2. Объем и место дисциплины (модуля) в структуре АОП ВО

Учебная дисциплина Б1.В.ДВ.06.02. «Теория и практика эффективного общения» входит в блок «Базовая часть» учебного плана, вариативная часть, дисциплина по выбору. Дисциплина общей трудоемкостью 2 ЗЕТ изучается в 3 семестре на 2 курсе по очной форме обучения и в зимнюю сессию на третьем курсе по заочной форме обучения.

Освоение дисциплины опирается на необходимый объем теоретических знаний в области психологии и профессиональной этики.

Овладение данной дисциплиной основывается на следующих результатах освоения основной образовательной программы среднего общего образования:

знанием норм морали, нравственности, основ психологии и этики

умение продуктивно общаться и взаимодействовать в процессе совместной деятельности, учитывать позиции других участников деятельности, эффективно разрешать конфликты (метапредметные результаты)

навыки сотрудничества со сверстниками, детьми младшего возраста, взрослыми в образовательной, общественно полезной, учебно-исследовательской, проектной и других видах деятельности (личностные результаты)

Знания и навыки, получаемые студентами в результате изучения дисциплины, необходимы для формирования правового поля деятельности юридических и физических лиц. Дисциплина реализуется после освоения таких дисциплин как Б1.Б.4 «Профессиональная этика», Б1.Б.8 «Психология».

На контактную работу с преподавателем для очной формы обучения выделено 36 часов в соответствии с учебным планом (20 часов лекционных занятий и 16 часов семинарских занятий) и 36 часов выделено на самостоятельную работу обучающихся.

На контактную работу с преподавателем для заочной формы обучения выделено 8 часов в соответствии с учебным планом (8 часов лекционных занятий и 8 часов практических занятий), 60 часов выделено на самостоятельную работу обучающихся, 4 часа - на контроль.

Форма промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом – зачет.

### 3. Содержание и структура дисциплины (очная форма обучения)

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины, час.						Форма текущего контроля успеваемости <sup>4</sup> , промежуточной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий			К	СР	
			Л	ЛР	ПЗ			
<i>Очная форма обучения</i>								
Тема 1	Предмет дисциплины «Теория и практика эффективного общения». Понятие «общение» и трудность его дефиниций. Общение в группе. Внутригрупповые процессы, влияющие на процесс взаимодействия	4	2	-	-	-	2	<i>О, Т</i>
Тема 2	Типологии и модели общения. Общение как коммуникация	4	2	-	-	-	2	<i>О, Т</i>
Тема 3	Перцептивная и эмоциональная стороны делового общения. Общение как взаимодействие	8	2	-	2	-	4	<i>О, Т</i>
Тема 4	Психологические основы деловых отношений. Механизмы воздействия в процессе делового общения	8	2	-	2	-	4	<i>О, Т РКс</i>
Тема 5	Формы делового общения	8	2	-	2	-	4	<i>О, Т</i>
Тема 6	Психологические требования к подготовке и проведению деловых бесед.	8	2	-	2	-	4	<i>О, Т РКс</i>
Тема 7	Психологические аспекты переговорного процесса	8	2	-	2	-	4	<i>О, Т</i>
Тема 8	Барьеры и конфликты в деловом общении. Способы их предупреждения и разрешения.	8	2	-	2	-	4	<i>О, Т, ДИ</i>
Тема 9	Манипуляции в	8	2	-	2	-	4	<i>О, Т</i>

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины, час.					К	СР	Форма текущего контроля успеваемости <sup>4</sup> , промежуточной аттестации	
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий							
			Л	ЛР	ПЗ					
	деловом общении.									
Тема 10	Проблемы адекватного приема и передачи информации. Обратная связь и ее роль в общении людей. Методы развития коммуникативных способностей.	8	2	-	2	-	4	<i>О, Т</i>		
Промежуточная аттестация								зачет		
<b>Всего:</b>		<b>72</b>	<b>20</b>		<b>16</b>	<b>-</b>	<b>36</b>			

### Содержание и структура дисциплины (заочная форма обучения)

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины, час.					К	СР	Форма текущего контроля успеваемости <sup>4</sup> , промежуточной аттестации	
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий							
			Л	ЛР	ПЗ					
<i>Очная форма обучения</i>										
Тема 1	Предмет дисциплины «Теория и практика эффективного общения». Понятие «общение» и трудность его дефиниций. Общение в группе. Внутригрупповые процессы, влияющие на процесс взаимодействия	4	-	-	-	-	4	<i>О, Т</i>		
Тема 2	Типологии и модели общения. Общение как коммуникация	4	-	-	-	-	4	<i>О, Т</i>		
Тема 3	Перцептивная и эмоциональная стороны делового общения. Общение как взаимодействие	8	1	-	-	-	7	<i>О, Т</i>		
Тема 4	Психологические основы деловых отношений. Механизмы	8	1	-	-	-	7	<i>О, ТРКс</i>		

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины, час.					К	СР	Форма текущего контроля успеваемости <sup>4</sup> , промежуточной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий						
			Л	ЛР	ПЗ				
	воздействия в процессе делового общения								
Тема 5	Формы делового общения	8	1	-	-	2	5	<i>О, Т</i>	
Тема 6	Психологические требования к подготовке и проведению деловых бесед.	8	1	-	1	-	6	<i>О, Т, РКс</i>	
Тема 7	Психологические аспекты переговорного процесса	8	-	-	1	-	7	<i>О, Т</i>	
Тема 8	Барьеры и конфликты в деловом общении. Способы их предупреждения и разрешения.	8	-	-	1	-	7	<i>О, Т, ДИ</i>	
Тема 9	Манипуляции в деловом общении.	8	-	-	1	-	7	<i>О, Т</i>	
Тема 10	Проблемы адекватного приема и передачи информации. Обратная связь и ее роль в общении людей. Методы развития коммуникативных способностей.	8	-	-	-	2	6	<i>О, Т</i>	
Промежуточная аттестация								зачет	
<b>Всего:</b>		<b>72</b>	<b>4</b>		<b>4</b>	<b>4</b>	<b>60</b>		

*Примечание:*

\* – при применении электронного обучения, дистанционных образовательных технологий в соответствии с учебным планом;

\*\* – формы текущего контроля успеваемости: опрос (О), тестирование (Т), разбор конкретных ситуаций (РКс), диагностическое исследование (ДИ) и др.

### Содержание дисциплины

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Содержание тем (разделов)
-------	-----------------------------	---------------------------

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Содержание тем (разделов)
Тема 1	Предмет дисциплины «Теория и практика эффективного общения». Понятие «общение» и трудность его дефиниций. Общение в группе. Внутригрупповые процессы, влияющие на процесс взаимодействия	<p>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.</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>
Тема 2	Типологии и модели общения. Общение как коммуникация	<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>
Тема 3	Перцептивная и эмоциональная стороны делового общения. Общение как взаимодействие	<p>Принципы и типы деловых взаимодействий. Анализ классификации типов взаимодействия Р. Бейлса, Т. Парсонса, Я. Щепаньского). Техника самопрезентации и виды распределения ролей. Пространство межличностного взаимодействия. Общение как взаимодействие (трансактный анализ Э. Берна, Т. Харриса и т.д.). Трансакция – 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. Предрассудки и предубеждения, их психологические источники.</p> <p>Понятие межличностного восприятия в общении. Роль эмоций в общении. Феномены аттракции и их значение в деловом общении.</p>

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Содержание тем (разделов)
Тема 4	Психологические основы деловых отношений. Механизмы воздействия в процессе делового общения	<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).</p> <p>Поведение человека в организации и типы сотрудников. Детерминация поведения. Психологические типы людей и их проявления в работе и общении. Общая характеристика основных механизмов воздействия в общении. Феномен личного влияния. Феномен обратной связи в межличностном общении. Трудности межличностного общения.</p>
Тема 5	Формы делового общения	<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>
Тема 6	Психологические требования к подготовке и проведению деловых бесед.	Деловая беседа. Разновидности деловых бесед. Этапы деловой беседы. Психологические требования к организации, подготовке и проведению деловых бесед.

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Содержание тем (разделов)
Тема 7	Психологические аспекты переговорного процесса	<p>Переговоры. Виды и <i>классификация переговоров</i>. Поиск совместного решения проблемы. <i>Функции переговоров</i>: информационная функция; коммуникативная функция; регулятивная функция; пропагандистская функция; решение собственных внутренне- и внешнеполитических задач. Многофункциональность переговоров.</p> <p>Позиционные и рациональные (принципиальные) переговоры. Мягкая и жесткая формы позиционных переговоров.</p> <p>«Принципиальные переговоры» (предметом которых - глубинные интересы сторон, проблема и интересы отделяются от личных отношений). Варианты решения. <i>Классификация переговоров</i> по числу и уровню участников, кругу обсуждаемых вопросов, механизмом принятия решений, продолжительности, регулярности проведения, степени официальности и обязательности исполнения принимаемых решений.</p> <p>Сепаратные переговоры. Стадии переговоров (подготовка, собственно переговорный процесс, завершение переговоров и анализ результатов).</p> <p>Манипуляции при проведении переговоров. Типичные ошибки при проведении переговоров.</p>
Тема 8	Барьеры и конфликты в деловом общении. Способы их предупреждения и разрешения.	<p>Понятие конфликта и барьера в общении, их структура и причины возникновения. Типология конфликтов и управление конфликтной ситуацией. Предпосылки возникновения конфликтов в процессе делового общения. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях.</p> <p>Техники эффективной и неэффективной коммуникации в различных ситуациях общения. Распознавание манипуляций и противодействие им.</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. Роль коммуникаций в возникновении и разрешении конфликтов. Техники, разрушающие процесс общения.</p>

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Содержание тем (разделов)
Тема 9	Манипуляции в деловом общении.	Манипуляции в общении. Зачем человек прибегает к манипуляции. Распознавание манипуляций и защита от манипуляций. Средства и механизмы манипулятивного поведения. Основные приемы и техники. Поведенческие игры как манипулятивное поведение. Слабости манипулятора. Мифы как средство манипуляции. Желание быть принятым и манипуляция. Внутренняя уверенность как защита от манипуляции.
Тема 10	Проблемы адекватного приема и передачи информации. Обратная связь и ее роль в общении людей. 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 разрешении конфликтов. Эхо-техника и её использование в социальном взаимодействии. Факт и его интерпретация. Роль коммуникаций в возникновении и разрешении конфликтов. 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.

На самостоятельную работу студентов очной формы обучения по дисциплине выносятся следующие темы:

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Вопросы, выносимые на СРС	Очная форма
Тема 1	Предмет дисциплины «Теория и практика эффективного общения». Понятие «общение» и трудность его дефиниций. Общение в группе. Внутригрупповые процессы, влияющие на процесс	Риторика как наука о содержании деловой коммуникации. Виды и уровни общения. Эффективное общение как прагматическая необходимость и как самоцель. Стратегии общения. Суггестия и контрсуггестия, виды контрсуггестии и приемы ее преодоления (Б.Ф. Поршнев).	<i>О, Т</i>

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Вопросы, выносимые на СРС	Очная форма
Тема 2	Типологии и модели общения. Общение как коммуникация	Основные элементы коммуникации. Коммуникативные барьеры (профессиональные, смысловые, организационные, личностно-психологические и др.). Синтоническая модель общения.	<i>О, Т</i>
Тема 3	Перцептивная и эмоциональная стороны делового общения. Общение как взаимодействие	Анализ классификации типов взаимодействия Р. Бейлса, Т. Парсонса, Я. Щепаньского). Роль эмоций в общении.	<i>О, Т</i>
Тема 4	Психологические основы деловых отношений. Механизмы воздействия в процессе делового	Поведение человека в организации и типы сотрудников.. Психологические типы людей и их проявления в работе и общении.	<i>О, Т РКс</i>
Тема 5	Формы делового общения	Понятие этики, морали, этикета в деловом общении. Понятие менталитета делового общения. Культура делового общения по телефону. Работа с деловой корреспонденцией.	<i>О, Т</i>
Тема 6	Психологические требования к подготовке и проведению деловых бесед.	Этапы деловой беседы.	<i>О, Т РКс</i>
Тема 7	Психологические аспекты переговорного процесса	Переговоры. Многофункциональность переговоров. Типичные ошибки при проведении переговоров.	<i>О, Т</i>
Тема 8	Барьеры и конфликты в деловом общении. Способы их предупреждения и разрешения.	Типология конфликтов и управление конфликтной ситуацией.	<i>О, Т, ДИ</i>
Тема 9	Манипуляции в деловом общении.	Манипуляции в общении. Зачем человек прибегает к манипуляции. Мифы как средство манипуляции.	<i>О, Т</i>

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Вопросы, выносимые на СРС	Очная форма
Тема 10	<p>Проблемы адекватного приема и передачи информации. Обратная связь и ее роль в общении людей. Методы развития коммуникативных</p>	<p>Активные методы повышение коммуникативной компетентности: Т-группы, группы личностного роста, группы сенситивности.</p>	<p><i>О, Т</i></p>

На самостоятельную работу студентов заочной формы обучения по дисциплине выносятся следующие темы:

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Вопросы, выносимые на СРС	Очная форма
Тема 1	<p>Предмет дисциплины «Теория и практика эффективного общения». Понятие «общение» и трудность его дефиниций. Общение в группе. Внутригрупповые процессы, влияющие на процесс взаимодействия</p>	<p>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.</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>	О, Т
Тема 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>	О, Т

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Вопросы, выносимые на СРС	Очная форма
Тема 3	Перцептивная и эмоциональная стороны делового общения. Общение как взаимодействие	Анализ классификации типов взаимодействия Р. Бейлса, Т. Парсонса, Я. Щепаньского).. Роль эмоций в общении.	<i>О, Т</i>
Тема 4	Психологические основы деловых отношений. Механизмы воздействия в процессе делового	Поведение человека в организации и типы сотрудников.. Психологические типы людей и их проявления в работе и общении.	<i>О, Т ПКс</i>
Тема 5	Формы делового общения	Понятие этики, морали, этикета в деловом общении. Понятие менталитета делового общения. Культура делового общения по телефону. Работа с деловой корреспонденцией.	<i>О, Т</i>
Тема 6	Психологические требования к подготовке и проведению деловых бесед.	Этапы деловой беседы.	<i>О, Т ПКс</i>

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Вопросы, выносимые на СРС	Очная форма
Тема 7	Психологические аспекты переговорного процесса	<p>Переговоры. Виды и <i>классификация переговоров</i>. Поиск совместного решения проблемы. <i>Функции переговоров</i>: информационная функция; коммуникативная функция; регулятивная функция; пропагандистская функция; решение собственных внутренне- и внешнеполитических задач. Многофункциональность переговоров.</p> <p>Позиционные и рациональные (принципиальные) переговоры. Мягкая и жёсткая формы позиционных переговоров.</p> <p>«Принципиальные переговоры» (предметом которых - глубинные интересы сторон, проблема и интересы отделяются от личных отношений). Варианты решения. <i>Классификация переговоров</i> по числу и уровню участников, кругу обсуждаемых вопросов, механизмом принятия решений, продолжительности, регулярности проведения, степени официальности и обязательности исполнения принимаемых решений.</p> <p>Сепаратные переговоры. Стадии переговоров (подготовка, собственно переговорный процесс, завершение переговоров и анализ результатов).</p>	О, Т
Тема 8	Барьеры и конфликты в деловом общении. Способы их предупреждения и разрешения.	<p>Понятие конфликта и барьера в общении, их структура и причины возникновения. Типология конфликтов и управление конфликтной ситуацией. Предпосылки возникновения конфликтов в процессе делового общения. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях.</p> <p>Техники эффективной и неэффективной коммуникации в различных ситуациях общения. Распознавание манипуляций и противодействие им. 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. Роль коммуникаций в возникновении и разрешении конфликтов. Техники, разрушающие процесс общения.</p>	О, Т, ДИ

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Вопросы, выносимые на СРС	Очная форма
Тема 9	Манипуляции в деловом общении.	Манипуляции в общении. Зачем человек прибегает к манипуляции. Распознавание манипуляций и защита от манипуляций. Средства и механизмы манипулятивного поведения. Основные приемы и техники. Поведенческие игры как манипулятивное поведение. Слабости манипулятора. Мифы как средство манипуляции. Желание быть принятым и манипуляция. Внутренняя уверенность как защита от манипуляции.	О, Т
Тема 10	Проблемы адекватного приема и передачи информации. Обратная связь и ее роль в общении людей. 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 разрешении конфликтов. Эхо-техника и её использование в социальном взаимодействии. Факт и его интерпретация. Роль коммуникаций в возникновении и разрешении конфликтов. 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.	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 используются следующие формы и методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Методы текущего контроля успеваемости
Очная форма обучения		

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Методы текущего контроля успеваемости
Тема 1	Предмет дисциплины «Теория и практика эффективного общения». Понятие «общение» и трудность его дефиниций. Общение в группе. Внутригрупповые процессы, влияющие на процесс	<i>O, T</i>
Тема 2	Типологии и модели общения. Общение как коммуникация	<i>O, T</i>
Тема 3	Перцептивная и эмоциональная стороны делового общения. Общение как взаимодействие	<i>O, T</i>
Тема 4	Психологические основы деловых отношений. Механизмы воздействия в процессе делового общения	<i>O, T PKc</i>
Тема 5	Формы делового общения	<i>O, T</i>
Тема 6	Психологические требования к подготовке и проведению деловых бесед.	<i>O, T, PKc</i>
Тема 7	Психологические аспекты переговорного процесса	<i>O, T</i>
Тема 8	Барьеры и конфликты в деловом общении. Способы их предупреждения и разрешения.	<i>O, T, ДИ</i>
Тема 9	Манипуляции в деловом общении.	<i>O, T</i>
Тема 10	Проблемы адекватного приема и передачи информации. Обратная связь и ее роль в общении людей. Методы развития коммуникативных способностей.	<i>O, T</i>

4.1.2. Промежуточная аттестация проводится в форме зачета методом устного индивидуального опроса по перечню примерных вопросов из п. 4.3.

К сдаче зачета по дисциплине допускаются студенты, получившие не менее 60 баллов при текущей аттестации. При подготовке к зачету студент внимательно просматривает вопросы, предусмотренные рабочей программой, и знакомится с рекомендованной основной литературой. Основой для сдачи зачета студентом является изучение конспектов обзорных лекций, прослушанных в течение семестра, информация, полученная в результате самостоятельной работы, и практические навыки, освоенные в течение семестра. При подготовке к зачету студент внимательно просматривает вопросы, предусмотренные рабочей программой, и знакомится с рекомендованной основной литературой. Основой для сдачи зачета студентом является изучение конспектов обзорных лекций, прослушанных в течение семестра, информация, полученная в результате самостоятельной работы, и практические навыки, освоенные при решении задач в течение семестра.

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.**

Задания для контактной и самостоятельной работы включают в себя комплекс заданий, выполнение которых предполагает тщательное изучение научной и учебной литературы, периодических изданий, а также ресурсов сети Интернет в п.6

#### **Тема 1. Предмет дисциплины «Теория и 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?

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

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. Пр продемонстрируйте эти техники.

#### **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 конфликтов?
9. Какие Вы знаете типологии сотрудников и какова специфика их взаимодействия?

#### **Тема 4. Психологические основы деловых отношений. Механизмы воздействия в процессе делового общения**

##### **Вопросы для опроса:**

1. Охарактеризуйте основные механизмы воздействия в общении.
2. Перечислите основные трудности межличностного общения.
3. Охарактеризуйте специфику психологического подхода к деловым отношениям.

##### ***Разбор конкретной ситуации***

1. Продемонстрируйте на конкретном примере, предложенном преподавателем, техники, разрушающие контакт и техники, поддерживающие продуктивный контакт. Приведите примеры техник, которые Вы знаете. Продемонстрируйте эти техники.

#### **Тема 5. Формы делового общения**

##### **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?

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

##### **Вопросы для устного опроса:**

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

##### ***Анализ конкретной ситуации***

1. Приведение метода групповой дискуссии: проведите групповую дискуссию в конкретной группе (или проанализируйте процесс на видео-примере, предоставленном преподавателем). Какие особенности этой процедуры Вы наблюдаете? С чем это связано? Каким образом эти особенности отражаются на процедуре принятия группового решения? Как влияет на процесс групповой дискуссии ролевая структура группы? Какие роли не были выбраны участниками группы? Какие признаки команды Вы наблюдали в данной конкретной группе? Что помешало группе стать командой? Какие ошибки взаимодействия между членами команды Вы наблюдали? Что надо сделать для их устранения?

#### **Тема 7. Психологические аспекты переговорного процесса**

##### **Вопросы для устного опроса:**

1. Какие виды переговоров Вам известны?
2. Какие виды переговоров используются в различных ситуациях?
3. В чем суть модели переговорного процесса Гарвардской школы бизнеса?

#### **Тема 8. Барьеры и конфликты в деловом общении. Способы их предупреждения и разрешения.**

##### **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?

5. Сформулируйте правила участия третьей стороны в разрешении конфликтов (посредничество) в процессе переговорного процесса.

**Оценка умений проводить диагностическое исследование**

1. Как правильно предъявить инструкцию к тесту Томаса?
2. Проинтерпретируйте результаты теста Томаса испытуемого Х (предложены преподавателем). В чем состоит психологический механизм стратегии «приспособление»? В чем состоит психологический механизм стратегии «компромисс»? Каковы последствия преобладания той или иной стратегии для развития конфликта?
3. Проинтерпретируйте результаты теста Лири. В чем состоит психологический механизм межличностного взаимодействия? Дайте прогноз по развитию взаимодействия двух субъектов в зависимости от их результатов по тесту Лири.

**Тема 9. Манипуляции в деловом общении.**

**Вопросы для устного опроса:**

1. Что такое манипуляции в общении. Зачем человек прибегает к манипуляции?
2. Какие антиманипулятивные блоки Вам известны? Перечислите основные приемы и техники.
3. Продемонстрируйте технику ведения партнёрской беседы, технику для выявления скрытых мотивов и интересов партнёров, технику активного слушания.
4. Приведите примеры известных Вам техник ведения деловой беседы, техники активного слушания и т.д.
5. Перечислите коммуникативные уловки и манипуляции в переговорном процессе.

**Тема 10. Проблемы адекватного приема и передачи информации. Обратная связь и ее роль в общении людей. Методы развития коммуникативных способностей.**

**Вопросы для устного опроса:**

1. Охарактеризуйте роль феномена обратной связи в межличностном общении.
2. Какие Вы знаете виды обратной связи? Приведите примеры.
3. Перечислите достоинства и недостатки известных Вам методов развития коммуникативных способностей.

**Тестовые вопросы (вариант 1)**

**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

**4. Пространственно-временные средства - это:**

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

**5. Качество голоса, его диапазон, тональность – это**

- а) экстралингвистика
- б) кинесика;
- в) проксемика;
- г) паралингвистика

**6. Уподобление, отождествление с чем-либо или с кем-либо, называется:**

- а) креативность;
- б) идентификация;
- в) научение;
- г) каузальная атрибуция

**7. К механизмам социальной перцепции не относится:**

- а) стереотипизация;
- б) идентификация;
- в) интернализация
- г) рефлексия;

**8. В транзактном анализе предполагается, что каждый участник взаимодействия может занимать каждую из \_\_\_\_\_ позиций.**

- а) двух
- б) трех
- в) четырех
- г) пяти

**9. Как называется ошибка восприятия, состоящая в приписывании оппоненту своих мыслей, чувств, целей, ценностей и т.д.?**

- а) «эффект ореола»
- б) «эффект новизны»
- в) «эффект стереотипизации»
- г) «эффект проекции»

**10. Какой этап не включает модель Г. Лассуэлла, описывающая линейный, "однаправленный" акт коммуникации:**

- а) кто сообщает?
- б) по каким каналам?
- в) зачем?
- г) каким эффектом?»

**11. Человек, который передают информацию, может способствовать улучшению взаимодействия с аудиторией, это:**

- а) реципиент
- б) суггестор
- в) фасилитатор
- г) коммуникатор

**12. Условный термин, обозначающий характеристику компонентов общения, связанных со взаимодействием людей, непосредственной организацией их совместной деятельности:**

- а) перцептивная сторона общения
- б) интерактивная сторона общения
- в) организационная сторона общения;
- г) транзакционная сторона общения

**13. Если Вам необходимо обобщить, подвести итог разговора (например, «обобщая сказанное, можно сделать вывод, что»), то Вы:**

- а) резюмируйте;
- б) перефразируйте
- в) расспросите собеседника
- г) осуществите отражение чувств

**14. Какой вид слушания Вы используете, если постоянно уточняете правильность понимания благодаря вопросам «Правильно ли я Вас понял, что?..», «Другими словами, ВЫ имели в виду, что?..»:**

- а) эмпатического слушания
- б) активного слушания
- в) пассивного слушания
- г) нерефлексивного слушания

**15. Какой способ познания другого человека Вы используете, если предполагаете, что его внутреннее состояние строится на основе попытки поставить себя на место партнера по общению:**

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

**16. Если Вы осуществляете вербальное влияние, которое включает в себя систему доводов, выстроенных по законам формальной логики и обосновывающих выдвигаемый индивидом тезис, то Вы используете:**

- а) аргументы
- б) убеждение
- в) модерацию
- г) фасилитацию

**17. Формируя команду в фазе деловой активности (по Б. Такмену), на какое количество этапов Вы будете ориентироваться?**

- а) на два
- б) на три
- в) на четыре
- г) на пять

**18. Познавая другого человека, основываясь на формировании устойчивого позитивного чувства к нему, Вы будете проявлять:**

- а) рефлексию
- б) эмпатию
- в) аттракцию
- г) каузальную атрибуцию

**19. Чтобы быть ассертивным в процессе общения, Вы должны выбрать модель:**

- а) I'm Ok – You are Ok
- б) I'm not Ok – You are Ok
- в) I'm Ok – You are not Ok
- г) I'm not Ok – You are not Ok

**20. Если Вы осуществляете дружеское общение, то какую дистанцию между субъектами общения Вы должны выдержать (по Холлу)?**

- а) до 0,5 м
- б) от 0,5 м до 1,5 м
- в) от 1,5 м до 3,5 м

**Ключ:**

- 1) а; 2) б; 3) б; 4) в; 5) г; 6) б; 7) в; 8) б; 9) г; 10) в; 11) г; 12) б; 13) а; 14) б; 15) г; 16) б; 17) в; 18) б; 19) а; 20) б;

#### **Итоговый тест по дисциплине**

**1. Кому из ниже перечисленных ученых принадлежит мысль о том, что ...«физиологическая речь означает не что иное, как «образование и функционирование**

**второсигнальных условных рефлексов. Слово как раздражитель особого рода выступает при этом в трех формах: как слышимое, видимое (написанное) и произносимое»:**

- а) Сеченов
- б) Леонтьев
- в) Павлов
- г) Рубинштейн

**2. Уровень общения, характеризующийся тем, что общение здесь происходит по определенным стандартам, а не по взаимному улаживанию партнерами актуальных ролей друг друга, называется:**

- а) стандартизированный
- б) манипулятивный
- в) конвенциональный
- г) примитивный

**3. Межличностное речевое общение нескольких собеседников с целью разрешения определенных деловых проблем или установления деловых отношений, - это:**

- а) публичные торги
- б) публичная речь
- в) деловая беседа
- г) пресс-конференция

**4. Авторитарная, директивная форма взаимодействия с партнером по общению с целью достижения контроля над его поведением, установками и мыслями, принуждения его к определенным действиям или решениям – это:**

- а) императивное общение
- б) манипулятивное общение
- в) рефлексивное общение
- г) конвенциональное общение

**5. На какой позиции в процессе общения располагается этап «принятия решения»?**

- а) на втором
- б) на третьем
- в) на четвертом
- г) на пятом

**6. Вид психологической защиты, встречающийся в диалоге, проявляющийся в поиске приемлемых объяснений своим неприемлемым поступкам, - это**

- а) отрицание
- б) рационализация
- в) регрессия
- г) обособление

**7. Вербальный или невербальный сигнал от получателя информации к его источнику, служащий ответом на иницирующее высказывание или поведение,- это:**

- а) рефлексия
- б) интернализация
- в) обратная связь
- г) ореол

**8. Ассертивный способ поведения в процессе общения предполагает:**

- а) I'm Ok– You are Ok
- б) I'm not Ok– You are Ok
- в) I'm Ok– You are not Ok
- г) I'm not Ok– You are not Ok

**9. К вербальным барьерам, возникающим в межличностном общении деловых партнеров, не относится:**

- а) семантический барьер
- б) стилистический барьер
- в) фонетический барьер

г) кинесический барьер

**10. Каузальная атрибуция в общении членов группы проявляется в:**

- а) приписывании причин действия тому партнеру, который совершает определенные действия в группе
- б) приписывании причин действия тому партнеру, который не совершает никаких действий
- в) приписывании причин действия руководителю (лидеру) группы
- г) приписывании причин действия самому себе

**11. Открытые, закрытые, зеркальные – это виды ... , которые могут быть использованы в деловой дискуссии:**

- а) ответов
- б) вопросов
- в) жестов
- г) поз

**12. Какому расстоянию в процессе общения соответствует дружеская дистанция (по Холлу)?**

- а) до 0,5 м
- б) от 0,5 м до 1,5 м
- в) от 1,5 м до 3,5 м
- г) от 3,5 м

**13. Терпимость к иному мировоззрению, образу жизни, поведению и обычаям - термин, обозначающий:**

- а) эмпатия
- б) толерантность
- в) идентификация
- г) эмансипация

**14. Лицо, действующее в конфликте от своего имени и отстаивающее собственные интересы, - это оппонент:**

- а) первого ранга
- б) второго ранга
- в) третьего ранга
- г) четвертого ранга

**15. Неконгруэнтность представляет собой дисгармонию, несовпадение:**

- а) только вербальных проявлений человека
- б) только невербальных проявлений человека
- в) вербальных и невербальных проявлений человека
- г) все варианты неверны

**16. Ошибка восприятия, заключающаяся в тенденции распространять впечатления от отдельных качеств и поступков человека на оценку всей личности, называется:**

- а) ошибка - идентификация
- б) ошибка стереотип
- в) ошибка-проекция
- г) ошибка-ореол

**17. Процесс восприятия и познания друг друга партнерами по общению в структуре общения представлен следующей стороной:**

- а) коммуникативной;
- б) интерактивной;
- в) перцептивной
- г) все ответы верны

**18. Синонимом понятия «конформизм» является термин:**

- а) приспособленчество;
- б) подчиненность;
- в) каузальная атрибуция;
- г) зависимость

**19. Один из подходов к описанию взаимодействия в процессе общения – транзактный анализ – был разработан ученым:**

- а) Я. Щепаньским;
- б) Э. Берном;
- в) Э. Холлом;
- г) З. Фрейдом

**20. Сопереживание, вчувствование, стремление эмоционально откликнуться на проблемы другого человека, называется:**

- а) идентификацией;
- б) эмпатией;
- в) рефлексией;
- г) экстраверсией.

**Ключ:**

- 1) в; 2) а; 3) в; 4) а; 5) в; 6) б; 7) в; 8) а; 9) г; 10) а; 11) б; 12) б; 13) б; 14) а; 15) в; 16) г; 17) в; 18) а; 19) б; 20) б.

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.

**4.3.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы. Показатели и критерии оценивания компетенций с учетом этапа их формирования**

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПК-15	способность применять при решении профессиональных задач психологические методы, средства и приемы		
		ПК-15.1.2	Сформировать представления об общих психологических принципах, средствах, методах и приемах осуществления эффективного общения в рамках решения профессиональных задач и практике их применения

Этап освоения компетенции	Показатель оценивания	Критерий
---------------------------	-----------------------	----------

		<b>оценивания</b>
<p><b>ПК-15.1.2</b> Сформировать представления об общих психологических принципах, средствах, методах и приемах осуществления эффективного общения в рамках решения профессиональных задач и практике их применения</p>	<p>- способен проводить переговоры, выстраивать конструктивное деловое и межличностное взаимодействие;</p>	<p>- предвидит нравственные последствия принимаемых решений; - учитывает значение руководителя как организатора нравственных отношений в коллективе; - проявляет психологическую устойчивость в сложных и экстремальных условиях; - использует методы этического анализа для решения конкретных практических задач.</p>
	<p>- анализирует и соотносит предусмотренные требования к содержанию этического поведения, использует их при диагностике морально-психологического климата в коллективе</p>	<p>Понимает содержание и соотносит общеморальные, правовые, профессиональные, корпоративные и административные требования к содержанию норм этического поведения; - систематизирует формальные и неформальные требования к диагностике морально-психологического климата в коллективе в целях согласования интересов личности, команды и организации.</p>

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 или могут использоваться собственные технические средства;

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

Инструкция по порядку проведения процедуры оценивания предоставляется в доступной форме (устно, в письменной форме, в письменной форме на языке Брайля, устно с использованием услуг сурдопереводчика).

Доступная форма предоставления заданий оценочных средств: в печатной форме, в печатной форме увеличенным шрифтом, в печатной форме шрифтом Брайля, в форме электронного документа, задания зачитываются ассистентом, задания предоставляются с использованием сурдоперевода).

Доступная форма предоставления ответов на задания (письменно на бумаге, набор ответов на компьютере, письменно на языке Брайля, с использованием услуг ассистента, устно).

При необходимости для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов процедура оценивания результатов обучения по дисциплине может проводиться в несколько этапов.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

#### 4.3.2 Типовые оценочные средства

##### Вопросы к зачету по дисциплине «Теория и практика эффективного общения»

1. Понятие «общение» и трудность его дефиниций.
2. Предмет психологии делового общения, основная проблематика психологии.
3. Потребность в общении - базовая потребность человеческой личности.
4. Значение общения для развития общества и человека. Общение как взаимодействие. Виды взаимодействия. Интегральная модель общения. Проблема содержания и форм общения.
5. Разработка проблем общения в советской психологии (А.Н.Леонтьев, А.А.Леонтьев, Б.Ф. Ломов, Б.Д. Парыгин, В.Н. Панферов и др.).
6. Критический анализ концепций общения в западной психологической науке (концепции необихевиоризма, неофрейдизма, символического интеракционизма, ролевой теории).
7. Принцип единства общения и деятельности. Общение как один из видов деятельности. Общение и деятельность как две стороны жизнедеятельности
8. Типология общения. Специфика социально-ориентированного общения. Личностно-ориентированное общение.
9. Важнейшие функции общения. Структурная модель общения в диаде.
10. Структура коммуникативного процесса. Речь и речевая деятельность человека. Коммуникативная функция речи и основные модели вербальной коммуникации. Проблема эффективности коммуникативного воздействия.
11. Позиция коммуникатора в условиях коммуникативного воздействия. Влияние характеристик реципиентов на эффективность воздействия.
12. Классификация невербальных средств общения. Системы невербальной коммуникации. Важнейшие функции невербального поведения в структуре общения.
13. Роль невербальных средств общения на различных этапах (фазах) общения. Проксемика и ее роль в межличностном воздействии.
14. Понятие социальной перцепции, историческое изменение этого понятия. Точность межличностного восприятия. Межличностная обратная связь в общении.
15. Характеристика процесса познания людьми друг друга. Внешность человека и особенности ее интерпретации.
16. Механизмы познания человека человеком.
17. Соотношение понятий «общение», «взаимодействие» и «коммуникация».
18. Общение как взаимодействие. Структура взаимодействия (концепция Т.Парсонса и Я.Щепаньского). Критический анализ классификации типов взаимодействия Р.Бейлса.
19. Компетентность в общении: коммуникативный, интерактивный и социально-перцептивный аспекты. Понятие коммуникативной компетенции. Пути и способы развития компетентности в общении.
20. Перцептивная сторона общения. Механизмы взаимопонимания. Феномены межличностного восприятия.
21. Коммуникация как обмен информацией в общении. Виды коммуникаций.
22. Вербальная коммуникация. Коммуникативные барьеры.
23. Эмоциональные аспекты межличностного восприятия. Феномены аттракции.
24. Функции критики как обязательной составляющей служебно-деловой деятельности.

25. Общие этические принципы и характер делового общения
26. Психологические требования к публичному выступлению.
27. Психологические требования к организации и проведению групповой дискуссии.
28. Психологические требования к организации и проведению деловой беседы и переговоров.
29. Психологические аспекты переговорного процесса.
30. Стратегии и тактики влияния и манипуляции в деловом общении.

#### Шкала оценивания

100% - 90% (отлично)	Этапы компетенции, предусмотренные образовательной программой, сформированы на высоком уровне. Свободное владение материалом, выявление межпредметных связей. Уверенное владение понятийным аппаратом дисциплины. Практические навыки профессиональной деятельности сформированы на высоком уровне. Способность к самостоятельному нестандартному решению практических задач
89% - 75% (хорошо)	Этапы компетенции, предусмотренные образовательной программой, сформированы достаточно. Детальное воспроизведение учебного материала. Практические навыки профессиональной деятельности в значительной мере сформированы. Присутствуют навыки самостоятельного решения практических задач с отдельными элементами творчества.
74% - 60% (удовлетворительно)	Этапы компетенции, предусмотренные образовательной программой, сформированы на минимальном уровне. Наличие минимально допустимого уровня в усвоении учебного материала, в т.ч. в самостоятельном решении практических задач. Практические навыки профессиональной деятельности сформированы не в полной мере.
менее 60% (неудовлетворительно)	Этапы компетенции, предусмотренные образовательной программой, не сформированы. Недостаточный уровень усвоения понятийного аппарата и наличие фрагментарных знаний по дисциплине. Отсутствие минимально допустимого уровня в самостоятельном решении практических задач. Практические навыки профессиональной деятельности не сформированы.

Процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций, осуществляются в соответствии с Положением 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

*Рекомендации по планированию и организации времени, необходимого на изучение дисциплины*

Изучение курса предполагает, что студенты уже ознакомлены с основными понятиями и категориями юридической науки в процессе изучения теории государства и права, гражданского права, владеют основными методами изучения права. Для более углубленного изучения дисциплины, самостоятельной разработке докладов, сообщений в т.ч. с использованием мультимедийных средств, либо выполнении практической работы студентам необходимо

пользоваться рекомендованной в рабочей программе литературой. При самостоятельном изучении курса рекомендуется пользоваться источниками, указанных в списке основной литературы.

Структура времени, необходимого на изучение дисциплины

Форма изучения дисциплины	Время, затрачиваемое на изучение дисциплины, %
Изучение литературы, рекомендованной в учебной программе	40
Решение задач, практических упражнений и ситуационных примеров	40
Изучение тем, выносимых на самостоятельное рассмотрение	20
Итого	100

*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 зачету/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 зачет/экзамен. В разделе, содержащем учебно-методические материалы дисциплины, содержание практических занятий по дисциплине, словарь основных терминов дисциплины.

#### *Рекомендации по работе с литературой*

При работе с литературой необходимо обратить внимание на следующие вопросы. Основная часть материала изложена в учебниках, включенных в основной список литературы рабочей программы дисциплины. Основная и дополнительная литература предназначена для повышения качества знаний студента, расширения его кругозора.

#### *Особенности изучения дисциплины студентами заочной форм обучения.*

Обучающиеся по заочной форме обучения изучают отдельные наиболее значимые темы дисциплины, согласно отведенным по учебному плану часам, под руководством преподавателя в ходе аудиторных занятий. Остальные темы дисциплины обучающиеся изучают самостоятельно. Практические (семинарские) занятия включают в себя и специально подготовленные рефераты, выступления по какой-либо сложной или особо актуальной проблеме, разбор кейсов, методы диагностики, решение задач. На практическом (семинарском) занятии обучающийся проявляет свое знание предмета, корректирует информацию, полученную в процессе лекционных и практических занятий, формирует определенный образ в глазах преподавателя, получает навыки устной речи и культуры дискуссии, навыки практического решения задач.

Главное внимание при проведении практических занятий должно уделяться выработке навыков эффективного общения, умению применять эффективные техники. Наряду с этим при проведении занятий следует уделять внимание теоретическим вопросам, особенно по сложным темам. Теоретические вопросы рассматриваются либо самостоятельно, либо в связи с решением конкретных задач. Обсуждение теоретических вопросов заставит не только готовить решение задач, но и готовить тему в целом. Теоретическим вопросам целесообразно уделять до 15-20 минут. При необходимости теоретическим вопросам может быть посвящена большая часть занятия, а иногда и полное занятие (например, для обсуждения какой-либо работы или статьи).

Задаваемые задачи и теоретические вопросы для обсуждения на практических занятиях должны тщательно продумываться, с тем, чтобы охватить по возможности все важные аспекты темы. Количество задаваемых задач зависит от темы и сложности решения, но обычно составляет не менее 3-4.

Решение задач студентами обязательно должно быть изложено в письменной форме в специальной тетради для практических занятий.

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

### **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

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. [Психология и этика делового общения](#): Учебник для вузов/ В.Ю. Дорошенко, Л.И. Зотова, В.Н. Лавриненко и др.; Под ред. проф. В.Н. Лавриненко. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: Культура и спорт, ЮНИТИ, 1997. - 279 с.
2. [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)
3. [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)

## 6.4. Нормативные правовые документы.

По данной дисциплине не предусмотрены.

## 6.5. Интернет-ресурсы.

1. Андреева Г.М. Социальная психология [Электронный ресурс]: учебник для высших учебных заведений/ Андреева Г.М.— Электрон. текстовые данные.— М.: Аспект Пресс, 2009.— 363 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/8862>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
2. 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
3. Психология профессионального общения оперативных сотрудников полиции с гражданами [Электронный ресурс]: учебное пособие для студентов вузов/ Г.С. Човдырова[и др.].— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2013.— 127 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/20995>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

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

Материально-техническое обеспечение дисциплины включает в себя:

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

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.

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/ ...](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.

Приложение 1.

### **Фонды оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине «Теория и практика эффективного общения»**

Задания для контактной и самостоятельной работы включают в себя комплекс заданий, выполнение которых предполагает тщательное изучение научной и учебной литературы, периодических изданий, а также ресурсов сети Интернет в п.6

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

#### **Вопросы для устного опроса:**

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

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

6. В чем проявляется ролевое поведение личности в общении?
7. Опишите основные виды и продемонстрируйте технику самопрезентации в процессе общения.
8. Что такое коммуникативная роль? Приведите примеры.
9. Что такое коммуникативный барьер? Приведите примеры
10. Какие Вы знаете техники, разрушающие контакт и какие техники, поддерживающие

продуктивный контакт? Приведите примеры. Продемонстрируйте эти техники.

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

#### **Вопросы для устного опроса:**

10. Перцептивная и эмоциональная стороны делового общения. Общение как взаимодействие
11. Какова роль эмоций в общении? Охарактеризуйте феномен аттракции и определите ее значение в деловом общении.
12. Каковы перцептивные механизмы делового общения?
13. Охарактеризуйте основные эффекты и ошибки межличностного восприятия. Приведите примеры.
14. Охарактеризуйте общение как взаимодействие.
15. Что такое транзакция. Приведите примеры.
16. Что такое пересечение транзакций?
17. Какова роль «Ребенка» в возникновении конфликтов?
18. Какие Вы знаете типологии сотрудников и какова специфика их взаимодействия?

### **Тема 4. Психологические основы деловых отношений. Механизмы воздействия в процессе делового общения**

#### **Вопросы для опроса:**

4. Охарактеризуйте основные механизмы воздействия в общении.
5. Перечислите основные трудности межличностного общения.
6. Охарактеризуйте специфику психологического подхода к деловым отношениям.

#### ***Разбор конкретной ситуации***

2. Продемонстрируйте на конкретном примере, предложенном преподавателем, техники, разрушающие контакт и техники, поддерживающие продуктивный контакт. Приведите примеры техник, которые Вы знаете. Продемонстрируйте эти техники.

### **Тема 5. Формы делового общения**

#### **Вопросы для устного опроса:**

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?

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

#### **Вопросы для устного опроса:**

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

#### ***Анализ конкретной ситуации***

2. Приведение метода групповой дискуссии: проведите групповую дискуссию в конкретной группе (или проанализируйте процесс на видео-примере, предоставленном преподавателем). Какие особенности этой процедуры Вы наблюдаете? С чем это связано? Каким образом эти особенности отражаются на процедуре принятия группового решения? Как влияет на процесс групповой дискуссии ролевая структура группы? Какие роли не были выбраны участниками группы? Какие признаки команды Вы наблюдали в данной конкретной группе? Что помешало

группе стать командой? Какие ошибки взаимодействия между членами команды Вы наблюдали? Что надо сделать для их устранения?

### **Тема 7. Психологические аспекты переговорного процесса**

#### **Вопросы для устного опроса:**

4. Какие виды переговоров Вам известны?
5. Какие виды переговоров используются в различных ситуациях?
6. В чем суть модели переговорного процесса Гарвардской школы бизнеса?

### **Тема 8. Барьеры и конфликты в деловом общении. Способы их предупреждения и разрешения.**

#### **Вопросы для устного опроса:**

6. Охарактеризуйте понятие конфликта и барьера в общении, опишите их структуру и причины возникновения.
7. Опишите предпосылки возникновения конфликтов в процессе делового общения. Охарактеризуйте техники эффективной и неэффективной коммуникации в различных ситуациях общения.
8. Приведите примеры техник, разрушающих процесс общения.
9. Какие Вам известны методы развития коммуникативных способностей?
10. Сформулируйте правила участия третьей стороны в разрешении конфликтов (посредничество) в процессе переговорного процесса.

#### *Оценка умений проводить диагностическое исследование*

4. Как правильно предъявить инструкцию к тесту Томаса?
5. Проинтерпретируйте результаты теста Томаса испытуемого Х (предложены преподавателем). В чем состоит психологический механизм стратегии «приспособление»? В чем состоит психологический механизм стратегии «компромисс»? Каковы последствия преобладания той или иной стратегии для развития конфликта?
6. Проинтерпретируйте результаты теста Лири. В чем состоит психологический механизм межличностного взаимодействия? Дайте прогноз по развитию взаимодействия двух субъектов в зависимости от их результатов по тесту Лири.

### **Тема 9. Манипуляции в деловом общении.**

#### **Вопросы для устного опроса:**

6. Что такое манипуляции в общении. Зачем человек прибегает к манипуляции?
7. Какие антиманипулятивные блоки Вам известны? Перечислите основные приемы и техники.
8. Продемонстрируйте технику ведения партнёрской беседы, технику для выявления скрытых мотивов и интересов партнёров, технику активного слушания.
9. Приведите примеры известных Вам техник ведения деловой беседы, техники активного слушания и т.д.
10. Перечислите коммуникативные уловки и манипуляции в переговорном процессе.

### **Тема 10. Проблемы адекватного приема и передачи информации. Обратная связь и ее роль в общении людей. Методы развития коммуникативных способностей.**

#### **Вопросы для устного опроса:**

4. Охарактеризуйте роль феномена обратной связи в межличностном общении.
5. Какие Вы знаете виды обратной связи? Приведите примеры.
6. Перечислите достоинства и недостатки известных Вам методов развития коммуникативных способностей.

### **Тестовые вопросы (вариант 1)**

**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

**4. Пространственно-временные средства - это:**

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

**5. Качество голоса, его диапазон, тональность – это**

- а) экстралингвистика
- б) кинесика;
- в) проксемика;
- г) паралингвистика

**6. Уподобление, отождествление с чем-либо или с кем-либо, называется:**

- а) креативность;
- б) идентификация;
- в) научение;
- г) каузальная атрибуция

**7. К механизмам социальной перцепции не относится:**

- а) стереотипизация;
- б) идентификация;
- в) интернализация
- г) рефлексия;

**8. В трансактном анализе предполагается, что каждый участник взаимодействия может занимать каждую из \_\_\_\_\_ позиций.**

- а) двух
- б) трех
- в) четырех
- г) пяти

**9. Как называется ошибка восприятия, состоящая в приписывании оппоненту своих мыслей, чувств, целей, ценностей и т.д.?**

- а) «эффект ореола»
- б) «эффект новизны»
- в) «эффект стереотипизации»
- г) «эффект проекции»

**10. Какой этап не включает модель Г. Лассуэлла, описывающая линейный, "однонаправленной" акт коммуникации:**

- а) кто сообщает?
- б) по каким каналам?
- в) зачем?
- г) каким эффектом?»

**11. Человек, который передают информацию, может способствовать улучшению взаимодействия с аудиторией, это:**

- а) реципиент
- б) суггестор
- в) фасилитатор
- г) коммуникатор

**12. Условный термин, обозначающий характеристику компонентов общения, связанных со взаимодействием людей, непосредственной организацией их совместной деятельности:**

- а) перцептивная сторона общения
- б) интерактивная сторона общения
- в) организационная сторона общения;
- г) транзакционная сторона общения

**13. Если Вам необходимо обобщить, подвести итог разговора (например, «обобщая сказанное, можно сделать вывод, что»), то Вы:**

- а) резюмируйте;
- б) перефразируйте
- в) расспросите собеседника
- г) осуществите отражение чувств

**14. Какой вид слушания Вы используете, если постоянно уточняете правильность понимания благодаря вопросам «Правильно ли я Вас понял, что?...», «Другими словами, Вы имели в виду, что?...»:**

- а) эмпатического слушания
- б) активного слушания
- в) пассивного слушания
- г) нерелексивного слушания

**15. Какой способ познания другого человека Вы используете, если предполагаете, что его внутреннее состояние строится на основе попытки поставить себя на место партнера по общению:**

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

**16. Если Вы осуществляете вербальное влияние, которое включает в себя систему доводов, выстроенных по законам формальной логики и обосновывающих выдвигаемый индивидом тезис, то Вы используете:**

- а) аргументы
- б) убеждение
- в) модерацию
- г) фасилитацию

**17. Формируя команду в фазе деловой активности (по Б. Такмену), на какое количество этапов Вы будете ориентироваться?**

- а) на два
- б) на три
- в) на четыре
- г) на пять

**18. Познавая другого человека, основываясь на формировании устойчивого позитивного чувства к нему, Вы будете проявлять:**

- а) рефлексивность
- б) эмпатию
- в) аттракцию
- г) каузальную атрибуцию

**19. Чтобы быть ассертивным в процессе общения, Вы должны выбрать модель:**

- а) I'm Ok– You are Ok
- б) I'm not Ok– You are Ok
- в) I'm Ok– You are not Ok
- г) I'm not Ok– You are not Ok

**20. Если Вы осуществляете дружеское общение, то какую дистанцию между субъектами общения Вы должны выдержать (по Холлу)?**

- а) до 0,5 м
- б) от 0,5 м до 1,5 м
- в) от 1,5 м до 3,5 м

**Ключ:**

- 1) а; 2) б; 3) б; 4) в; 5) г; 6) б; 7) в; 8) б; 9) г; 10) в; 11) г; 12) б; 13) а; 14) б; 15) г; 16) б; 17) в; 18) б; 19) а; 20) б;

### **Итоговый тест по дисциплине**

**1. Кому из ниже перечисленных ученых принадлежит мысль о том, что ...«физиологическая речь означает не что иное, как «образование и функционирование второсигнальных условных рефлексов. Слово как раздражитель особого рода выступает при этом в трех формах: как слышимое, видимое (написанное) и произносимое»:**

- а) Сеченов
- б) Леонтьев
- в) Павлов
- г) Рубинштейн

**2. Уровень общения, характеризующийся тем, что общение здесь происходит по определенным стандартам, а не по взаимному улаживанию партнерами актуальных ролей друг друга, называется:**

- а) стандартизированный
- б) манипулятивный
- в) конвенциональный
- г) примитивный

**3. Межличностное речевое общение нескольких собеседников с целью разрешения определенных деловых проблем или установления деловых отношений, - это:**

- а) публичные торги
- б) публичная речь
- в) деловая беседа
- г) пресс-конференция

**4. Авторитарная, директивная форма взаимодействия с партнером по общению с целью достижения контроля над его поведением, установками и мыслями, принуждения его к определенным действиям или решениям – это:**

- а) императивное общение
- б) манипулятивное общение
- в) рефлексивное общение
- г) конвенциональное общение

**5. На какой позиции в процессе общения располагается этап «принятия решения»?**

- а) на втором
- б) на третьем
- в) на четвертом
- г) на пятом

**6. Вид психологической защиты, встречающийся в диалоге, проявляющийся в поиске приемлемых объяснений своим неприемлемым поступкам, - это**

- а) отрицание
- б) рационализация

- в) регрессия
- г) обособление

**7. Вербальный или невербальный сигнал от получателя информации к его источнику, служащий ответом на иницилирующее высказывание или поведение,- это:**

- а) рефлексия
- б) интернализация
- в) обратная связь
- г) ореол

**8. Ассертивный способ поведения в процессе общения предполагает:**

- а) I'm Ok– You are Ok
- б) I'm not Ok– You are Ok
- в) I'm Ok– You are not Ok
- г) I'm not Ok– You are not Ok

**9. К вербальным барьерам, возникающим в межличностном общении деловых партнеров, не относится:**

- а) семантический барьер
- б) стилистический барьер
- в) фонетический барьер
- г) кинесический барьер

**10. Каузальная атрибуция в общении членов группы проявляется в:**

- а) приписывании причин действия тому партнеру, который совершает определенные действия в группе
- б) приписывании причин действия тому партнеру, который не совершает никаких действий
- в) приписывании причин действия руководителю (лидеру) группы
- г) приписывании причин действия самому себе

**11. Открытые, закрытые, зеркальные – это виды ... , которые могут быть использованы в деловой дискуссии:**

- а) ответов
- б) вопросов
- в) жестов
- г) поз

**12. Какому расстоянию в процессе общения соответствует дружеская дистанция (по Холлу)?**

- а) до 0,5 м
- б) от 0,5 м до 1,5 м
- в) от 1,5 м до 3,5 м
- г) от 3,5 м

**13. Терпимость к иному мировоззрению, образу жизни, поведению и обычаям - термин, обозначающий:**

- а) эмпатия
- б) толерантность
- в) идентификация
- г) эмансипация

**14. Лицо, действующее в конфликте от своего имени и отстаивающее собственные интересы, - это оппонент:**

- а) первого ранга
- б) второго ранга
- в) третьего ранга
- г) четвертого ранга

**15. Неконгруэнтность представляет собой дисгармонию, несовпадение:**

- а) только вербальных проявлений человека
- б) только невербальных проявлений человека
- в) вербальных и невербальных проявлений человека

г) все варианты неверны

**16. Ошибка восприятия, заключающаяся в тенденции распространять впечатления от отдельных качеств и поступков человека на оценку всей личности, называется:**

- а) ошибка - идентификация
- б) ошибка стереотип
- в) ошибка-проекция
- г) ошибка-ореол

**17. Процесс восприятия и познания друг друга партнерами по общению в структуре общения представлен следующей стороной:**

- а) коммуникативной;
- б) интерактивной;
- в) перцептивной
- г) все ответы верны

**18.Синонимом понятия «конформизм» является термин:**

- а) приспособленчество;
- б) подчиненность;
- в) каузальная атрибуция;
- г) зависимость

**19.Один из подходов к описанию взаимодействия в процессе общения – трансактный анализ – был разработан ученым:**

- а) Я. Щепаньским;
- б) Э. Берном;
- в) Э. Холлом;
- г) З.Фрейдом

**20.Сопереживание, вчувствование, стремление эмоционально откликнуться на проблемы другого человека, называется:**

- а) идентификацией;
- б) эмпатией;
- в) рефлексией;
- г) экстраверсией.

**Ключ:**

1) в; 2) а; 3) в; 4) а; 5) в; 6) б; 7) в; 8) а; 9) г; 10) а; 11) б; 12) б; 13) б; 14) а; 15) в; 16) г; 17) в; 18) а; 19) б; 20) б.

### **Вопросы к зачету по дисциплине «Теория и практика эффективного общения»**

31. Понятие «общение» и трудность его дефиниций.
32. Предмет психологии делового общения, основная проблематика психологии.
33. Потребность в общении - базовая потребность человеческой личности.
34. Значение общения для развития общества и человека. Общение как взаимодействие. Виды взаимодействия. Интегральная модель общения. Проблема содержания и форм общения.
35. Разработка проблем общения в советской психологии (А.Н.Леонтьев, А.А.Леонтьев, Б.Ф. Ломов, Б.Д. Парыгин, В.Н. Панферов и др.).
36. Критический анализ концепций общения в западной психологической науке (концепции необихевиоризма, неофрейдизма, символического интеракционизма, ролевой теории).
37. Принцип единства общения и деятельности. Общение как один из видов деятельности. Общение и деятельность как две стороны жизнедеятельности
38. Типология общения. Специфика социально-ориентированного общения. Личностно-ориентированное общение.
39. Важнейшие функции общения. Структурная модель общения в диаде.

40. Структура коммуникативного процесса. Речь и речевая деятельность человека. Коммуникативная функция речи и основные модели вербальной коммуникации. Проблема эффективности коммуникативного воздействия.
41. Позиция коммуникатора в условиях коммуникативного воздействия. Влияние характеристик реципиентов на эффективность воздействия.
42. Классификация невербальных средств общения. Системы невербальной коммуникации. Важнейшие функции невербального поведения в структуре общения.
43. Роль невербальных средств общения на различных этапах (фазах) общения. Проксемика и ее роль в межличностном воздействии.
44. Понятие социальной перцепции, историческое изменение этого понятия. Точность межличностного восприятия. Межличностная обратная связь в общении.
45. Характеристика процесса познания людьми друг друга. Внешность человека и особенности ее интерпретации.
46. Механизмы познания человека человеком.
47. Соотношение понятий «общение», «взаимодействие» и «коммуникация».
48. Общение как взаимодействие. Структура взаимодействия (концепция Т.Парсонса и Я.Щепаньского). Критический анализ классификации типов взаимодействия Р.Бейлса.
49. Компетентность в общении: коммуникативный, интерактивный и социально-перцептивный аспекты. Понятие коммуникативной компетенции. Пути и способы развития компетентности в общении.
50. Перцептивная сторона общения. Механизмы взаимопонимания. Феномены межличностного восприятия.
51. Коммуникация как обмен информацией в общении. Виды коммуникаций.
52. Вербальная коммуникация. Коммуникативные барьеры.
53. Эмоциональные аспекты межличностного восприятия. Феномены аттракции.
54. Функции критики как обязательной составляющей служебно-деловой деятельности.
55. Общие этические принципы и характер делового общения
56. Психологические требования к публичному выступлению.
57. Психологические требования к организации и проведению групповой дискуссии.
58. Психологические требования к организации и проведению деловой беседы и переговоров.
59. Психологические аспекты переговорного процесса.  
Стратегии и тактики влияния и манипуляции в деловом общении.