

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

---

ВОЛГОГРАДСКИЙ ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ - ФИЛИАЛ РАНХИГС  
КАФЕДРА ПСИХОЛОГИИ

Утверждена  
решением кафедры психологии  
Протокол от «02» сентября 2019 г.  
№ 1

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

**Б1.В.ДВ.01.01 ОБЩЕНИЕ И ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ В СОЦИАЛЬНОЙ ПСИХОЛОГИИ**

по направлению подготовки  
37.06.01 Психологические науки  
профиль

Социальная психология

квалификация

Исследователь. Преподаватель-исследователь

*очная*

---

*форма(ы) обучения*

Год набора - 2020

Волгоград, 2019 г.

**Автор–составитель:**  
канд. психолог.наук,  
доцент кафедры психологии

---

Долгополова Ольга  
Александровна

---

Заведующий кафедрой психологии

Зиновьева Д.М.

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы	4
2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы	6
3. Содержание и структура дисциплины	7
4. Фонд оценочных средств текущей и промежуточной аттестации по дисциплине	12
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	23
6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине	23
6.1. Основная литература	23
6.2. Дополнительная литература	23
6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы	23
6.4. Нормативные правовые документы	23
6.5. Интернет-ресурсы	23
6.6. Иные источники	25
7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы	26

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

1.1. Дисциплина «Общение и взаимодействие в социальной психологии» обеспечивает овладение следующими компетенциями:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПК-1	Уметь планировать и проводить прикладные исследования в определенной области применения психологии	ПК-1.3	Способность квалифицированно использовать методологию и методику научного исследования для анализа и обобщения психологического знания и практики
ПК-2	Быть способным к подготовке и проведению различных форм организации учебной деятельности с использованием современных методов активного обучения в системе высшего и дополнительного образования	ПК 2.3	Способность самостоятельно подготовить и составить развернутый план проведения учебного занятия по дисциплинам направленности (профиля) образовательной программы, со ссылкой на основные теоретические положения и источники, позволяющие раскрыть тему (содержание рассматриваемых вопросов) занятия, с обоснованием методических приемов, используемых в процессе проведения занятия

1.2. В результате освоения дисциплины у аспирантов должны быть:

ОТФ/ГФ (при наличии проф. стандарта)	Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
	ПК-1.3	<p>На уровне знаний:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- систематизированные знания об одной из основных проблем социальной психологии (социальная психологии личности), Понятия «общение», «взаимодействие», «три стороны общения», «деловое общение», «уровни общения», «требования к различным видам общения» и т.д. Методы социально-психологического исследования процессов общения;</li> <li>- сущности, содержания и значения методологии и методики научных исследований для получения и использования обоснованных, обладающих новизной научных результатов в сфере социальной психологии;</li> <li>- особенностей использования конкретных методов, способов и приемов научного познания для получения новых и обоснованных результатов исследований в сфере социальной психологии;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- современной системы общенаучных и специально-психологических принципов и методов научного познания, характерных для современной социальной психологии;</li> <li>- сущность основных научных подходов к содержанию и использованию методов, способов и приемов научного исследования с целью получения достоверных и обладающих новизной результатов в сфере социальной психологии;</li> <li>- методологические и методические основы разрешения современных психологических проблем в рамках научных исследований в сфере социальной психологии</li> </ul>	
	<p>На уровне умений:</p> <p>Эффективно участвовать в групповой работе на основе знания ролевой структуры группы;</p> <p>Осуществлять межличностное общение с применением знаний об особенностях личности субъекта общения;</p> <p>Организовывать эффективную группу, учитывая ее ролевую структуру, занимаемый статус (в зависимости от целей формирования группы), способную к эффективному групповому обсуждению проблем и групповой дискуссии.. Подготовка и проведение на практике социально-психологических исследований процессов взаимодействия.</p> <p>Выделять эффективные научные подходы к получению научных результатов, обладающих высокой степенью новизны и достоверности в области психологии общения и взаимодействия.</p> <p>Разрабатывать и использовать новые методы научных исследований в сфере психологии общения, позволяющие получить новое знание</p> <p>Излагать содержание и результаты научного исследования (диссертации), обосновывать их достоверность и новизну, опираясь на всю совокупность методологических разработок, в том числе и авторских</p> <p>Формулировать обладающую новизной гипотезу научного исследования, опираясь на обоснованные научные прогнозы развития методологической науки, теории и практики в сфере психологии общения. Находить наиболее эффективные методы решения основных проблемных вопросов в сфере психологии взаимодействия.</p> <p>Методологически грамотно осуществлять поиск и анализ психологической информации, имеющей значение для формулирования достоверных и обладающих научной новизной выводов по итогам научного (диссертационного) исследования</p> <p>Отстаивать методологически обоснованную научную позицию, опираясь на аргументы, подтверждающие достоверность и новизну полученных результатов в сфере психологии взаимодействия</p>	
	<p>На уровне навыков:</p> <p>Воздействия на межличностные и межгрупповые отношения, адекватные контингенту респондентов, их статусу и внутригрупповой роли;</p> <p>Использования психодиагностических методик исследования процессов взаимодействия.</p> <p>Разработки программ оказания психологической помощи в сфере психологии общения.</p> <p>Планирования, организации и проведения социально-психологических исследований в области психологии общения. Подбор комплекса социально-психологических методик, планирование и проведение</p>	

		<p>исследования. Обобщение результатов психологического исследования. Оценка профессиональных рисков в видах деятельности, связанных с психологией общения.</p> <p>Квалифицированно использовать современные методы и методики научно-исследовательской деятельности в области психологии общения.</p> <p>Подбора актуальных научных трудов о методологии проведения научного исследования с целью получения научного результата, обладающего высокой степенью новизны и достоверности в сфере психологии взаимодействия.</p> <p>Ведения научной дискуссии на базе сформированной авторской позиции с целью апробации научного результата, обладающего высокой степенью новизны и достоверности в сфере психологии общения</p> <p>Организации и проведения научных исследований в сфере психологии общения.</p> <p>Соблюдать правила научной этики, формулируя результаты научных исследований в сфере психологии общения</p> <p>Комплексно использовать новые и апробированные методы научного исследования в ходе работы с массивом научных данных, информационными справочно-правовыми системами, электронно-библиотечными системами с целью получения достоверных и обладающих новизной научных результатов в сфере психологии общения.</p>
	ПК-2.3	<p>На уровне знаний</p> <p>Предмет дисциплины «Общение и взаимодействие в социальной психологии».</p> <p>Понятие «общение» и трудность его дефиниций. Общение в группе. Внутригрупповые процессы, влияющие на процесс взаимодействия</p> <p>Типологии и модели общения. Общение как коммуникация</p> <p>Перцептивная и эмоциональная стороны делового общения.</p> <p>Общение как взаимодействие</p> <p>Демонстрация знаний основных теоретических положений в полном объеме.</p> <p>Методы проведения занятий по дисциплинам профиля образовательной программы</p> <p>Основные приемы профессионально-ориентированного обучения</p> <hr/> <p>На уровне умений</p> <p>Уметь разрабатывать новые средства воздействия в области переговорного процесса, деловых бесед, межличностных взаимодействии.</p> <p>Уметь применять на практике методы дискуссии, работы в парах, групповую работу, проектную работу, работу с кейсами и другие формы интерактивного обучения</p> <p>Внедрять инновационные формы и методы обучения психологии в высшей школе</p> <p>Проведение учебных занятий с использованием актуальных научных публикаций, методических разработок, достижений мировой научной мысли</p> <p>Способность прививать студентам и слушателям интерес к самостоятельному поиску, анализу и обобщению материалов, необходимых для усвоения проблематики учебных занятий</p> <p>Осуществлять промежуточный и итоговый контроль знаний студентов, в том числе по результатам балльно-рейтинговой оценки</p> <p>Анализ и оценка методик и форм образовательного процесса, в их системной взаимосвязи</p>

	ПК-3.3	<p>Анализ и систематизация полученной информации для использования в процессе преподавательской деятельности          Новые методы проведения учебных занятий в сфере психологии          Преподавание учебных дисциплин с использованием лучших мировых практик</p> <hr/> <p>На уровне навыков          Разрабатывать и систематизировать новые средства воздействия на процессы общения, обратной связи.          Создавать комплексы методов развития коммуникативных способностей          Свободное владение навыками анализа и систематизации в выбранной сфере</p> <p>На уровне знаний:          знает основные требования к разработке социально-психологических программ, направленных на предупреждение социально-психологических рисков в различных сферах межличностных отношений и межгрупповых отношениях, межличностного общения, отклонений в социальном статусе человека с применением современного психологического инструментария;</p> <p>На уровне умений:          умеет создавать социально-психологические программы, направленные на предупреждение социально-психологических рисков в различных сферах межличностных отношений и межгрупповых отношениях, межличностного общения, отклонений в социальном статусе человека с применением современного психологического инструментария;</p> <p>На уровне навыков:          реализации программ, направленных на предупреждение социально-психологических рисков в различных сферах межличностных отношений и межгрупповых отношениях, межличностного общения, отклонений в социальном статусе человека с применением современного психологического инструментария.</p>
--	--------	--

## Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО

Учебная дисциплина **Б1.В.ДВ.01.01** «Общение и взаимодействие в социальной психологии» входит в блок «Дисциплины по выбору» учебного плана, вариативная часть. Дисциплина общей трудоемкостью 2 ЗЕТ изучается в 3 семестре на 2 курсе.

Освоение дисциплины опирается на необходимый объем теоретических знаний в области психологии, а также на приобретенные ранее умения и навыки в сфере психологических наук. Знания и навыки, получаемые аспирантами в результате изучения дисциплины, необходимы для осуществления всех видов и уровней межличностного общения, работы с персоналом, малыми и большими группами, трудовыми коллективами. Дисциплина «Общение и взаимодействие в социальной психологии» изучается после дисциплин ФТД.В.01 Основы научного дискурса, Б1.В.02 Актуальные вопросы и проблемы психологической науки, Б1.В.04 Современные методы исследования и информационно-коммуникативные технологии, Б1.В.05 Педагогика и психология высшей школы.

На контактную работу с преподавателем для очной формы обучения выделено 24 часа в соответствии с учебным планом (12 часов лекционных занятий и 12 часов практических занятий) и 48 часов выделено на самостоятельную работу обучающихся.

Форма промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом – зачет.

## 2. Содержание и структура дисциплины

№ 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 «Общение и взаимодействие в социальной психологии». Понятие «общение» и трудность его дефиниций. Общение в группе. Внутригрупповые процессы, влияющие на процесс взаимодействия Типологии и модели общения. Общение как коммуникация	12	2	-	2	-	8	<i>O, T</i>
Тема 2	Перцептивная и эмоциональная стороны делового общения. Общение как взаимодействие	12	2	-	2	-	8	<i>O, T</i>
Тема 3	Психологические основы деловых отношений. Механизмы воздействия в процессе делового общения Формы делового общения	12	2	-	2	-	8	<i>O, T</i>
Тема 4	Психологические требования к подготовке и проведению деловых бесед. Психологические аспекты переговорного процесса	12	2	-	2	-	8	<i>O, T, PC</i>
Тема 5	Барьеры и конфликты в деловом общении. Способы их предупреждения и разрешения. Манипуляции в деловом общении.	12	2	-	2	-	8	<i>O, T, PC</i>
Тема 6	Проблемы адекватного приема и передачи информации. Обратная связь и ее роль в общении людей. Методы развития коммуникативных способностей.	12	2	-	2	-	8	<i>O, T, PC</i>
Промежуточная аттестация								зачет
Всего:		72	12		12	-	48	

*Примечание:*

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

\*\* – формы текущего контроля успеваемости: опрос (O), тестирование (T), разбор ситуаций (PC)) и др.

## Содержание дисциплины

### **Тема 1. Предмет дисциплины «Общение и взаимодействие в социальной психологии».**

**Понятие «общение» и трудность его дефиниций. Общение в группе. Внутригрупповые процессы, влияющие на процесс взаимодействия. Типологии и модели общения. Общение как коммуникация.** Понятие, виды, функции и цели эффективного общения. Место делового общения среди других видов общения. Стороны процесса общения. Определение делового общения с точки зрения специфики протекания в различных аспектах. Риторика как наука о содержании деловой коммуникации. Виды и уровни общения. Эффективное общение как прагматическая необходимость и как самоцель. Стратегии общения.

Эффективное общение как социально-психологическая проблема. Виды делового взаимодействия, специфика ролей в деловом общении, особенности коллективных субъектов делового общения. Виды и уровни общения. Современные представления о деловом общении: акцент на изучение механизмов воздействия. Суггестия и контрсуггестия, виды контрсуггестии и приемы ее преодоления (Б.Ф. Поршнев).

Понятие группы. Внутригрупповые процессы, влияющие на эффективность общения.

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.

**Тема 2. Перцептивная и эмоциональная стороны делового общения. Общение как взаимодействие.** 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.

Перцептивные механизмы делового общения: каузальная атрибуция, идентификация, рефлексия, эмпатия. Роль эффекта восприятия в деловом общении. Эффекты и ошибки межличностного восприятия. Предвзятости и предубеждения, их психологические источники.

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

**Тема 3. Психологические основы деловых отношений. Механизмы воздействия в процессе делового общения. Формы делового общения.** Принципы и типы деловых взаимодействий. Ролевое поведение личности в общении. Социально-психологическая роль как идеальная модель поведения (гендерные роли, ролевая структура группы, групповые взаимодействия).

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.

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

**Тема 4. Психологические требования к подготовке и проведению деловых бесед. Психологические аспекты переговорного процесса.** Деловая беседа. Разновидности деловых бесед. Этапы деловой беседы. Психологические требования к организации, подготовке и проведению деловых бесед.

Переговоры. Виды и *классификация переговоров*. Поиск совместного решения проблемы. *Функции переговоров*: информационная функция; коммуникативная функция; регулятивная функция; пропагандистская функция; решение собственных внутренне- и внешнеполитических задач. Многофункциональность переговоров.

Позиционные и рациональные (принципиальные) переговоры. Мягкая и жёсткая формы позиционных переговоров.

«Принципиальные переговоры» (предметом которых - глубинные интересы сторон, проблема и интересы отделяются от личных отношений). Варианты решения. *Классификации переговоров* по числу и уровню участников, кругу обсуждаемых вопросов, механизмом принятия решений, продолжительности, регулярности проведения, степени официальности и обязательности исполнения принимаемых решений.

Сепаратные переговоры. Стадии переговоров (подготовка, собственно переговорный процесс, завершение переговоров и анализ результатов).

Манипуляции при проведении переговоров. Типичные ошибки при проведении переговоров.

**Тема 5. Барьеры и конфликты в деловом общении. Способы их предупреждения и разрешения. Манипуляции в деловом общении.** 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.

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.

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 6. 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 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 взаимодействия. Типологии и модели общения. Общение как коммуникация	Суггестия и контрсуггестия, виды контрсуггестии и приемы ее преодоления (Б.Ф. Поршнев). Понятие группы. Внутригрупповые процессы, влияющие на эффективность общения. Понятия «коммуникация», «коммуникативная компетентность», «коммуникативный процесс», «коммуникативные сети», «мостик Файоля». Структура, основные функции и виды коммуникаций.	О, Т
Тема 2	Перцептивная и эмоциональная стороны делового общения. Общение как взаимодействие	Принципы и типы деловых взаимодействий. Анализ классификации типов взаимодействия Р. Бейлса, Т. Парсонса, Я. Щепаньского). Предрассудки и предубеждения, их психологические источники. Понятие межличностного восприятия в общении. Роль эмоций в общении.	О, Т
Тема 3	Психологические основы деловых отношений. Механизмы воздействия в процессе делового общения Формы делового общения	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.	О, Т
Тема 4	Психологические требования к подготовке и проведению деловых бесед. Психологические аспекты переговорного процесса	Позиционные и рациональные (принципиальные) переговоры. Мягкая и жёсткая формы позиционных переговоров. «Принципиальные переговоры» (предметом которых - глубинные интересы сторон, проблема и интересы отделяются от личных отношений). Варианты решения. Классификации переговоров по числу и уровню участников, кругу обсуждаемых вопросов, механизмом принятия решений, продолжительности, регулярности проведения, степени официальности и обязательности исполнения принимаемых решений. Сепаратные переговоры. Стадии переговоров (подготовка, собственно переговорный процесс, завершение переговоров и анализ результатов). Манипуляции при проведении переговоров. Типичные ошибки при проведении переговоров.	О, Т, РС

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Вопросы, выносимые на СРС	Очная форма
Тема 5	Барьеры и конфликты в деловом общении. Способы их предупреждения и разрешения. Манипуляции в деловом общении.	<p>Проблемы адекватного приема и передачи информации. Вступление в контакт. Факторы, способствующие и препятствующие возникновению и поддержанию контакта. Мифы как средство манипуляции. Желание быть принятым и манипуляция.</p> <p>Внутренняя уверенность как защита от манипуляции.</p>	<i>О, Т, РС</i>
Тема 6	Проблемы адекватного приема и передачи информации. Обратная связь и ее роль в общении людей. Методы развития коммуникативных способностей.	Методы развития коммуникативных способностей.	<i>О, Т, РС</i>

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

#### 4.

#### 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		
Тема 1	Предмет дисциплины «Теория и практика эффективного общения». Понятие «общение» и трудность его дефиниций. Общение в группе. Внутригрупповые процессы, влияющие на процесс взаимодействия Типологии и модели общения. Общение как коммуникация	<i>Опрос, тестирование</i>
Тема 2	Перцептивная и эмоциональная стороны делового общения. Общение как взаимодействие	<i>Опрос, тестирование</i>
Тема 3	Психологические основы деловых отношений. Механизмы воздействия в процессе делового общения Формы делового общения	<i>Опрос, тестирование</i>
Тема 4	Психологические требования к подготовке и проведению деловых бесед. Психологические аспекты переговорного процесса	<i>Опрос, тестирование, разбор ситуаций</i>
Тема 5	Барьеры и конфликты в деловом общении. Способы их предупреждения и разрешения. Манипуляции в деловом общении.	<i>Опрос, тестирование, разбор ситуаций</i>
Тема 6	Проблемы адекватного приема и передачи информации. Обратная связь и ее роль в общении людей. Методы развития коммуникативных способностей.	<i>Опрос, тестирование, разбор ситуаций</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 аспиранты, получившие не менее 60 баллов при текущей аттестации. При подготовке к зачету аспирант внимательно просматривает вопросы, предусмотренные рабочей программой, и знакомится с рекомендованной основной литературой. Основой для сдачи зачета аспирантом является изучение конспектов обзорных лекций, прослушанных в течение семестра, информация, полученная в результате самостоятельной работы, и практические навыки, освоенные 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?
7. В чем проявляется ролевое поведение личности в общении?
8. Опишите основные виды и продемонстрируйте технику самопрезентации в процессе общения.
9. Что такое коммуникативная роль? Приведите примеры.
10. Что такое коммуникативный барьер? Приведите примеры
11. Какие Вы знаете техники, разрушающие контакт и какие техники, поддерживающие продуктивный контакт? Приведите примеры. Пр продемонстрируйте эти техники.

#### **Тема 2. 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 3. Психологические основы деловых отношений. Механизмы воздействия в процессе делового общения. Формы 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.

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

#### **Тема 4. Психологические требования к подготовке и проведению деловых бесед.**

##### **Психологические аспекты переговорного процесса**

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

#### **Тема 5. Барьеры и конфликты в деловом общении. Способы их предупреждения и разрешения. Манипуляции в деловом общении.**

###### **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.
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 6. 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 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, "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. К основным способам воздействия индивидов друг на друга не относится:**

- а) перцепция
- б) внушение
- в) подражание
- г) заражение

**14. Обобщение, используемое для подведения итогов разговора (например, «обобщая сказанное, можно сделать вывод, что»), это:**

- а) резюмирование;
- б) перефразирование
- в) расспрашивание
- г) отражение чувств

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

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

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

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

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

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

**18. Постоянное уточнение правильности понимания благодаря вопросам «Правильно ли я Вас понял, что?..», «Другими словами, ВЫ имели в виду, что?..» - это вид:**

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

**19. Способ вербального влияния, который включает в себя систему доводов, выстроенных по законам формальной логики и обосновывающих выдвигаемый индивидом тезис - это:**

- а) аргументы
- б) убеждение
- в) модерация
- г) фасилитация

**20. Общение, при котором оценивают другого человека как нужный или мешающий объект (если этот человек нужен, то с ним активно вступают в контакт, если он мешает — отталкивают) — это:**

- а) контакт масок
- б) примитивное общение
- в) манипулятивное общение
- г) игровое общение

**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) а; 15) в; 16) г; 17) г; 18) б; 19) б; 20) б.

### **Тестовые вопросы (вариант 2)**

**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 улавливанию 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 – 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.

### **Разбор ситуаций**

**Решение типичных ситуаций (студенты получают карточки с типичными ситуациями):**

1. На Ваших глазах сотрудник резко отвечает клиенту по телефону. Что Вы ему скажете? Почему?
2. Ваш клиент говорит Вам такую фразу: «Что Вы всех оцениваете, глядя как Вы работаете, можно с тоски умереть». Отреагируйте, пожалуйста, из эго-состояния Родителя, Взрослого, Ребенка (по Э.Берну).
3. Разрешите проблемную ситуацию, предложенную преподавателем, при помощи технологии «Колесо». Рассмотрите пошаговый алгоритм решения таких задач.

### **Шкала оценивания**

#### **Устный опрос**

Уровень знаний, умений и навыков обучающегося при устном ответе во время проведения текущего контроля определяется баллами в диапазоне 0-100 %. Критериями оценивания при проведении устного опроса является демонстрация основных теоретических положений в рамках

осваиваемой компетенции, умение применять полученные знания на практике, овладение навыками анализа и систематизации психологических знаний в области психологии общения

При оценивании результатов устного опроса используется следующая шкала оценок:

100% - 90%	Демонстрация знаний основных теоретических положений в полном объеме. Умение применять знания на практике в полной мере. Свободное владение навыками анализа и систематизации в выбранной сфере.
89% - 75%	Демонстрация большей части знаний основных теоретических положений. Умение применять знания на практике, допуская при этом незначительные неточности. Владение основными навыками анализа и систематизации в выбранной сфере.
74% - 60%	Демонстрация достаточных знаний основных теоретических положений. Умение применять знания на практике, допуская при этом ошибки. Владение отдельными навыками анализа и систематизации в выбранной сфере.
менее 60%	Демонстрация отсутствия знаний основных теоретических положений. Не умеет применять знания на практике. Не владеет навыками анализа и систематизации в выбранной сфере.

### Проверка результатов разбора ситуаций

Уровень знаний, умений и навыков обучающегося при проверке результата разбора ситуаций во время проведения текущего контроля определяется баллами в диапазоне 0-100 %. Критериями оценивания при проверке являются демонстрация обучающимся знаний основных теоретических и практических положений, навыков анализа и систематизации теорий и практик эффективного общения в рамках осваиваемой компетенции. При оценивании результатов используется следующая шкала оценок:

100% - 90%	Учащийся демонстрирует полный и правильный разбор ситуации, подробно аргументирует свое решение, хорошо знает теоретические аспекты анализа ситуации, ссылается на соответствующие теории и практики эффективного общения
89% - 75%	Учащийся приводит правильный вариант разбора ситуации, достаточно аргументирует свое решение, показывает определенное знание теоретических аспектов решения, ссылается на теории и практики эффективного общения
74% - 60%	Учащийся демонстрирует основные навыки анализа ситуации, однако недостаточно аргументирует свое решение, показывает определенное знание теорий и практик эффективного общения.
менее 60%	Учащийся не демонстрирует навыки анализа и систематизации, отсутствует знание теоретических аспектов разбора ситуации, ссылки на теории и практики эффективного общения отсутствуют.

### Тестирование

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:

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

Б – количество баллов, полученных студентом по итогам тестирования;

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

О – общее количество вопросов в тесте.

### Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Поведенческая, социальная, психологическая компетентность аспиранта оценивается на протяжении всего курса и учитывается при текущей и промежуточной оценке.

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.

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПК-1	Уметь планировать и проводить прикладные исследования в определенной области применения психологии	ПК-1.3	Способность квалифицированно использовать методологию и методику научного исследования для анализа и обобщения психологического знания и практики
ПК-2	Быть способным к подготовке и проведению различных форм организации учебной деятельности с использованием современных методов активного обучения в системе высшего и дополнительного образования	ПК 2.3	Способность самостоятельно подготовить и составить развернутый план проведения учебного занятия по дисциплинам направленности (профиля) образовательной программы, со ссылкой на основные теоретические положения и источники, позволяющие раскрыть тему (содержание рассматриваемых вопросов) занятия, с обоснованием методических приемов, используемых в процессе проведения занятия

Этап освоения компетенции	Показатель оценивания	Критерий оценивания
ПК-1.3	Аналитическая работа по содержанию первой главы научно-квалификационной работы	Демонстрация знаний основных теоретических положений в полном объеме
	Подготовка тезисов докладов и научных статей по содержанию первой главы научно-квалификационной работы для публикации и опубликование промежуточных результатов исследования	Умение применять знания на практике в полной мере
	Подготовка текста первой главы научно-квалификационной работы	Свободное владение навыками анализа и систематизации в выбранной сфере
ПК-2.3	Методы проведения занятий по дисциплинам профиля образовательной программы Основные приемы профессионально-ориентированного обучения	Демонстрация знаний основных теоретических положений в полном объеме
	Умение применять на практике методы дискуссии, работы в парах, групповую работу, проектную работу, работу с кейсами и другие формы интерактивного обучения Внедрения инновационных форм и методов обучения психологии в высшей школе Проведение учебных занятий с использованием актуальных научных публикаций, методических разработок, достижений мировой научной мысли Способность прививать студентам и слушателям интерес к самостоятельному поиску, анализу и обобщению материалов, необходимых для усвоения проблематики учебных занятий Осуществлять промежуточный и итоговый контроль знаний студентов, в том числе по результатам балльно-рейтинговой оценки	Умение применять знания на практике в полной мере
	Анализ и оценка методик и форм образовательного процесса, в их системной взаимосвязи Анализ и систематизация полученной информации для использования в процессе преподавательской деятельности Новые методы проведения учебных занятий в сфере психологии Преподавание учебных дисциплин с использованием лучших мировых практик	Свободное владение навыками анализа и систематизации в выбранной сфере

### **Вопросы к зачету по дисциплине «Общение и взаимодействие в социальной психологии»**

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, неопрейдизма, 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.

#### **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**

Поведенческая, социальная, психологическая компетентность аспиранта оценивается на протяжении всего курса и учитывается при текущей и промежуточной оценке.

## **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 книга 2012
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.**

Электронные учебники по дисциплине

**«ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ»  
и учебные материалы в сети Интернет**

1. Авдеев В.В. Формирование команды (Типология личности). М., ТЦ Сфера, 1999. 544 с. ([http://ihtik.lib.ru/dvd\\_psyh.html](http://ihtik.lib.ru/dvd_psyh.html)).
2. 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
3. Барков С.А. - ОРГАНИЗАЦИОННОЕ ПОВЕДЕНИЕ. Учебник и практикум для академического бакалавриата, Издательство: М.:ИздательствоЮрайт 2015
4. Беличева. С.А. Основы превентивной психологии. – М.: Ред.-изд. центр консорциума "Социальное здоровье России", 1993. – 198 с. // <http://psylib.myword.ru>
5. Бурлачук Л.Ф., Коржова Е.Ю. Психология жизненных ситуаций. – М., 1998. ([www.koob.ru](http://www.koob.ru))
6. Деловая этика: Учебное пособие  
[http://window.edu.ru/window\\_catalog/files/r54606/Delovaja\\_etika.pdf](http://window.edu.ru/window_catalog/files/r54606/Delovaja_etika.pdf)
7. Егидес А.П. Психология конфликта [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Егидес А.П.— Электрон.текстовые данные.— М.: Московский финансово-промышленный университет «Синергия», 2013.— 320 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/17043>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
8. Еникеев М.И. .Общая и социальная психология: учебник.Прспект.2009
9. Змановская, Е.В. Девиантология: (Психология отклоняющегося поведения): Учеб.пособие для студ. высш. учеб. заведений [Электронный ресурс] /Е.В. Змановская. - М.: Издательский центр «Академия», 2004 // <http://psylib.myword.ru>
10. 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
11. Карпов А.В. - ОРГАНИЗАЦИОННАЯ ПСИХОЛОГИЯ. Учебник для академического бакалавриата, Издательство: М.:ИздательствоЮрайт 2015.- 570 с.
12. Корягина Н.А. [СОЦИАЛЬНАЯ ПСИХОЛОГИЯ: ТЕОРИЯ И ПРАКТИЧЕСКИЕ МЕТОДЫ. Учебник и практикум для академического бакалавриата](#), Научная школа: [Национальный исследовательский университет "Высшая школа экономики" \(НИУ ВШЭ\) \(г. Москва\)](#), Год: 2016 / Гриф УМО ВО
13. Корягина Н.А., Михайлова Е.В. [СОЦИАЛЬНАЯ ПСИХОЛОГИЯ. ТЕОРИЯ И ПРАКТИКА. Учебник для бакалавров](#), Научная школа: [МГУ им. М.В. Ломоносова \(г.Москва\). Факультет психологии](#). Год: 2016 / Гриф УМО ВО
14. Кричевский Р. Л., Дубовская Е. М. Социальная психология малой группы: Учебное пособие для вузов. — М.: Аспект Пресс, 2001.— 318 с. (<http://www.myword.ru>)
15. Крысько В.Г [СОЦИАЛЬНАЯ ПСИХОЛОГИЯ 4-е изд., пер. и доп. Учебник для бакалавров](#), Научная школа: [Государственный университет управления \(г. Москва\)](#), Год: 2016 / Гриф МО
16. Мельникова Н.А. .Социальная психология [Электронный ресурс]: учеб.пособие. Научная книга.2012
17. Немов Р.С - [ПСИХОЛОГИЧЕСКОЕ КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ 2-е изд., пер. и доп. Учебник для академического бакалавриата](#). Учебник Издательство: М.:ИздательствоЮрайт 2016
18. Почебут Л.Г. [ПСИХОЛОГИЯ СОЦИАЛЬНЫХ ОБЩНОСТЕЙ 2-е изд., испр. и доп. Учебное пособие для бакалавриата и магистратуры](#), Научная школа: [Санкт-Петербургский государственный университет \(г. Санкт-Петербург\)](#), Год: 2017
19. Почебут Л.Г., Чикер В.А. [ОРГАНИЗАЦИОННАЯ СОЦИАЛЬНАЯ ПСИХОЛОГИЯ 2-е изд., испр. и доп. Учебное пособие для академического бакалавриата](#), Научная школа: [Санкт-Петербургский государственный университет \(г. Санкт-Петербург\)](#), Год: 2017 / Гриф УМО ВО

20. Рогов Е.И. [ПСИХОЛОГИЯ УПРАВЛЕНИЯ ПЕРСОНАЛОМ. Учебник для академического бакалавриата](#), Издательство: [М.:Издательство Юрайт](#) 2015
21. Сарычев С.В., Чернышова О.В. [СОЦИАЛЬНАЯ ПСИХОЛОГИЯ. ПРАКТИКУМ 2-е изд., испр. и доп. Учебное пособие для вузов](#), Научная школа: [Юго-Западный государственный университет \(г.Курск\)](#), Год: 2017
22. Свенцицкий А.Л. [СОЦИАЛЬНАЯ ПСИХОЛОГИЯ 2-е изд., пер. и доп. Учебник для бакалавров](#), Год: 2016 / Гриф УМО
23. [СОЦИАЛЬНАЯ ПСИХОЛОГИЯ. Учебник и практикум для академического бакалавриата](#), Отв. ред. Клецина И.С., Научная школа: [Российский государственный педагогический университет имени А.И.Герцена \(Герценовский университет\) \(г.Санкт-Петербург\)](#), Год: 2016 / Гриф УМО ВО
24. Майерс Д. Социальная психология.- СПб., 2001 ([www.koob.ru](http://www.koob.ru))
25. Методы практической социальной психологии. Диагностика. Консультирование. Тренинг // Жуков Ю.М. и др.- М., 2004.- 256 с. ([http://ihtik.lib.ru/dvd\\_psyh.html](http://ihtik.lib.ru/dvd_psyh.html)).
26. Мокшанцев Р., Мокшанцева А. Социальная психология. Учебное пособие для ВУЗов. Издательства: Сибирское соглашение, Инфра-М, 2001 г. (<http://www.myword.ru>)
27. Почебут Л. Г., Чикер В. А. Организационная социальная психология: Учебное пособие. - СПб.: Изд-во «Речь», 2002.-298 стр. ([www.myword.ru](http://www.myword.ru)).
28. Почебут Л.Г. - Организационная социальная психология. ([http://ihtik.lib.ru/dvd\\_psyh.html](http://ihtik.lib.ru/dvd_psyh.html)).
29. 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
30. 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.
31. 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)
33. 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)  
Деловая этика: Учебное пособие  
[http://window.edu.ru/window\\_catalog/files/r54606/Delovaja\\_etika.pdf](http://window.edu.ru/window_catalog/files/r54606/Delovaja_etika.pdf)

#### **6.6. Иные источники**

В учебном процессе используются следующие игровые видеофильмы.

*Тема № 1: Организация прямых продаж*

*CD – «Организация прямых продаж»*

Для изучения этой темы используются учебные и методические материалы, включающие основные понятия, упражнения, схемы, контрольные вопросы и практические примеры, CD-диск с учебным игровым видеофильмом.

Данные материалы находятся у ведущего преподавателя и на кафедре психологии.

*Тема № 2: Управление слухами*

*CD – «Управление слухами»»*

Для изучения этой темы используются учебные и методические материалы, включающие основные понятия, упражнения, схемы, контрольные вопросы и практические примеры, CD-диск с учебным игровым видеофильмом.

Данные материалы находятся у ведущего преподавателя и на кафедре психологии

## **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 должна быть поддержана соответствующими лицензионными программными продуктами.

Программные средства обеспечения учебного процесса должны включать:

- программы презентационной графики;
- текстовые 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://vlg.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.