

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

Волгоградский институт управления – филиал РАНХиГС

Юридический факультет

Кафедра теории и истории права и государства

УТВЕРЖДЕНА
учёным советом
Волгоградского института управления –
филиала РАНХиГС
Протокол №2 от 23.09.2021 г.

ПРОГРАММА СПЕЦИАЛИТЕТА

40.05.01 Правовое обеспечение национальной безопасности

(наименование образовательной программы)

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ,
реализуемой без применения электронного (онлайн) курса**

Б1.В.ДВ.07.02 Теория и практика эффективного общения

(код и наименование дисциплины)

«Гражданско-правовая» (специалитет 2022)

(код, наименование направления подготовки /специальности)

Очная, заочная

(форма (формы) обучения)

Год набора – 2022 г.

Волгоград, 2021 г.

Автор-составитель:

Кандидат психологических наук,
доцент кафедры социологии, общей и юридической психологии И.В. Терелянская

(ученая степень и(или) ученое звание, должность) (наименование кафедры) (Ф.И.О.)

Заведующий кафедрой социологии, общей и юридической психологии
доктор социологических наук, доцент

А.Л. Кузеванова

(наименование кафедры) (ученая степень и(или) ученое звание) (Ф.И.О.)

РПД Б1.В.ДВ.07.02 «Теория и практика эффективного общения» одобрена на заседании кафедры теории и истории права и государства. Протокол от 31 августа 2021 года № 1

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесённых с планируемыми результатами освоения образовательной программы.....	4
1.1. Осваиваемые компетенции	4
1.2. Результаты обучения	4
2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО	4
3.Содержание и структура дисциплины	5
3.1. Структура дисциплины	5
3.2. Содержание дисциплины	Error! Bookmark not defined.
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся.....	7
4.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости обучающихся и промежуточной аттестации	9
4.2. Типовые материалы текущего контроля успеваемости обучающихся	10
5. Оценочные материалы промежуточной аттестации по дисциплине.....	14
5.1. Методы проведения экзамена.....	14
5.2. Оценочные материалы промежуточной аттестации	14
6. Методические материалы по освоению дисциплины	16
7. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет.....	21
7.1. Основная литература	21
7.2. Дополнительная литература	21
7.3. Нормативные правовые документы и иная правовая информация	22
7.4. Интернет-ресурсы, справочные системы.	22
7.5. Иные источники	Error! Bookmark not defined.
8. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы	22

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

1.1. Осваиваемые компетенции

Дисциплина **Б1.В.ДВ.07.02 «Теория и практика эффективного общения»** обеспечивает овладение следующими компетенциями

Код компетенции	Наименование компетенции	Код компонента компетенции	Наименование компонента компетенции
ПКс-2	Способность принимать законные и обоснованные решения в сфере осуществления юридической деятельности на основе профессионального правосознания, правового мышления и правовой культуры	ПКс-2.4.2	Способность принимать законные и обоснованные решения в сфере осуществления юридической деятельности на основе профессионального правосознания, правового мышления и правовой культуры

1.2. Результаты обучения

В результате освоения дисциплины у студентов должны быть сформированы:

ОТФ/ТФ (при наличии профстандарта) трудовые или профессиональные действия	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))	ПКс-2.4.2	на уровне знаний: – понимает суть и содержание основных психологических понятий взаимодействия.
		на уровне умений: – умеет проводить переговоры, выстраивать конструктивное деловое и межличностное взаимодействие, предвидеть нравственные последствия принимаемых решений, учитывать значение руководителя как организатора нравственных отношений в коллективе; проявлять психологическую устойчивость в сложных и экстремальных условиях; использовать методы этического анализа для решения конкретных практических задач.
		на уровне навыков: – применять психологические знания в практической деятельности.

2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО

Учебная дисциплина Б1.В.ДВ.07.02 «Теория и практика эффективного общения» относится к блоку дисциплин по выбору части формируемой участниками образовательных отношений дисциплин. В соответствии с учебным планом, по очной форме обучения дисциплина осваивается в 6 семестре, по заочной форме обучения дисциплина осваивается на 3 курсе, общая трудоемкость дисциплины в зачетных единицах составляет 72 часа (2 ЗЕТ).

По очной форме обучения количество академических часов, выделенных на контактную работу с преподавателем (по видам учебных занятий) – 36 часов (лекций – 20 часов, практических занятий – 16 часов) и на самостоятельную работу обучающихся – 36 часов.

По заочной форме обучения количество академических часов, выделенных на контактную работу с преподавателем (по видам учебных занятий) – 10 часов (лекций - 4 часа, практических занятий – 6 часов), на самостоятельную работу обучающихся – 58 часов, на контроль – 4 часа.

Форма промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом – зачет.

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.

Учебная дисциплина Б1.В.ДВ.07.02 «Теория и практика эффективного общения» реализуется после изучения дисциплины Б1.О.12 «Профессиональная этика и служебный этикет», Б1.О.25 «Коммуникативная культура устной и письменной речи в профессиональной деятельности»

3. Содержание и структура дисциплины

3.1. Структура дисциплины

Очная форма обучения

№ п/п	Наименование тем (разделов),	Объем дисциплины (модуля), час.					СР О	Форма текущего контроля успеваемости*, промежуточной аттестации**
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий					
			Л, ДОТ	ЛР/ ДОТ	ПЗ/ ДОТ*	КСР		
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	О, Т

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 деловом общении	8	2	-	2	-	4	<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	-	2	-	4	<i>О, Т</i>
Промежуточная аттестация								
Итого:		72	20		16	-	36	2 ЗЕ

Примечание:

* *формы заданий текущего контроля успеваемости: контрольные работы (К), опрос (О), тестирование (Т), коллоквиум (Кол) и виды учебных заданий: эссе (Э), реферат (Р), доклад (Д)*

** *формы промежуточной аттестации: экзамен (Экз), зачет (З), зачет с оценкой (ЗО).*

Заочная форма обучения

№ п/п	Наименование тем (разделов),	Объем дисциплины (модуля), час.					СР О	Форма текущего контроля успеваемости*, промежуточной аттестации**
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий					
			Л/ ДОТ	ЛР/ ДОТ	ПЗ/ ДОТ*	КСР		
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	-	-	1	-	3	<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	7	1	-	-	-	6	<i>О, Т</i>
Тема 4	Психологические основы деловых отношений. Механизмы воздействия в процессе делового общения	7	1		-		6	<i>О, Т РКс</i>
Тема 5	Формы делового общения	7	1	-	-	-	6	<i>О, Т</i>

Тема 6	Психологические требования к подготовке и проведению деловых бесед.	7	1		1	-	5	О, Т РКс
Тема 7	Психологические аспекты переговорного процесса	8	-	-	1	-	7	О, Т
Тема 8	Барьеры и конфликты в деловом общении. Способы их предупреждения и разрешения.	8	-	-	1	-	7	О, Т, ДИ
Тема 9	Манипуляции в деловом общении	8	-	-	1	-	7	О, Т
Тема 10	Проблемы адекватного приема и передачи информации. Обратная связь и ее роль в общении людей. Методы развития коммуникативных способностей.	8	-	-	1	-	7	О, Т
Промежуточная аттестация		4						
Итого:		72	4		6	-	58	2 ЗЕ

Примечание:

* формы заданий текущего контроля успеваемости: контрольные работы (К), опрос (О), тестирование (Т), коллоквиум (Кол) и виды учебных заданий: эссе (Э), реферат (Р), доклад (Д)

** формы промежуточной аттестации: экзамен (Экз), зачет (З), зачет с оценкой (ЗО).

3.2 Содержание дисциплины (модуля)

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

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

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

Понятие группы. Внутригрупповые процессы, влияющие на эффективность общения.

Тема 2. Типологии и модели общения. Общение как коммуникация

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

Тема 3. 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. Предвзвешенности и предубеждения, их психологические источники.

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

Тема 4. Психологические основы деловых отношений. Механизмы воздействия в процессе 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.

Тема 5. 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.

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.

Тема 7. Психологические аспекты переговорного процесса

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 жесткая 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 8. Барьеры и конфликты в деловом общении. Способы их предупреждения и разрешения.

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.

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.

4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся

4.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости обучающихся и промежуточной аттестации

В ходе реализации дисциплины Б1.В.ДВ.07.02 «Теория и практика эффективного общения» используются следующие **методы текущего контроля** успеваемости обучающихся:

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 взаимодействия	О, Т
Тема 2	Типологии и модели общения. Общение как коммуникация	О, Т
Тема 3	Перцептивная и эмоциональная стороны делового общения.	О, Т

	Общение как взаимодействие	
Тема 4	Психологические основы деловых отношений. Механизмы воздействия в процессе делового общения	О, Т, РКс
Тема 5	Формы делового общения	О, Т
Тема 6	Психологические требования к подготовке и проведению деловых бесед.	О, Т, РКс
Тема 7	Психологические аспекты переговорного процесса	О, Т
Тема 8	Барьеры и конфликты в деловом общении. Способы их предупреждения и разрешения.	О, Т, ДИ
Тема 9	Манипуляции в деловом общении	О, Т
Тема 10	Проблемы адекватного приема и передачи информации. Обратная связь и ее роль в общении людей. Методы развития коммуникативных способностей.	О, Т

4.2. Типовые материалы текущего контроля успеваемости обучающихся

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

Вопросы для устного опроса:

1. В чем проявляется ролевое поведение личности в общении?
2. Опишите основные виды и продемонстрируйте технику самопрезентации в процессе общения.
3. Что такое коммуникативная роль? Приведите примеры.
4. Что такое коммуникативный барьер? Приведите примеры
5. Какие Вы знаете техники, разрушающие контакт и какие техники, поддерживающие продуктивный контакт? Приведите примеры. Проясните 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 устного 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

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?
2. Какие этапы проведения деловой беседы вы можете выделить?
3. Как подготовиться к деловой беседе?

Анализ конкретной ситуации

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
3. механизм стратегии «компромисс»? Каковы последствия преобладания той или иной стратегии для развития конфликта?
4. 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.

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 информации.

При оценивании результатов устного опроса используется следующая шкала оценок:

100% - 90%	Учащийся демонстрирует совершенное знание основных теоретических положений, в рамках осваиваемой компетенции, умеет применять полученные знания на практике, владеет навыками анализа и систематизации информации
89% - 75%	Учащийся демонстрирует знание большей части основных теоретических положений, в рамках осваиваемой компетенции, умеет применять полученные знания на практике в отдельных сферах профессиональной деятельности, владеет основными навыками анализа и систематизации информации
74% - 60%	Учащийся демонстрирует достаточное знание основных теоретических положений, в рамках осваиваемой компетенции, умеет использовать полученные знания для решения основных практических задач в отдельных сферах профессиональной деятельности, частично владеет основными навыками анализа и систематизации информации
менее 60%	Учащийся демонстрирует отсутствие знания основных теоретических положений, в рамках осваиваемой компетенции, не умеет применять полученные знания на практике, не владеет навыками анализа и систематизации информации

Тестирование

Уровень знаний, умений и навыков обучающегося при устном ответе во время проведения текущего контроля определяется баллами в диапазоне 0-100 %. Критерием оценивания при проведении тестирования, является количество верных ответов, которые дал студент на вопросы теста. При расчете количества баллов, полученных студентом по итогам тестирования, используется следующая формула:

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

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

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

О – общее количество вопросов в тесте.

Проверка кейса

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

При оценивании результатов решения кейса используется следующая шкала оценок:

100% - 90%	Учащийся демонстрирует совершенное знание основных теоретических положений, практических и аналитических навыков в рамках осваиваемой компетенции.
89% - 75%	Учащийся демонстрирует знание большей части основных теоретических положений, практических и аналитических навыков в рамках осваиваемой компетенции.
74% - 60%	Учащийся демонстрирует достаточное знание основных теоретических положений, практических и аналитических навыков в рамках осваиваемой компетенции.
менее 60%	Учащийся демонстрирует отсутствие знания основных теоретических положений, практических и аналитических навыков в рамках осваиваемой компетенции.

Решение задач

Уровень знаний, умений и навыков обучающегося при решении задач во время проведения текущего контроля определяется баллами в диапазоне 0-100 %. Критерием оценивания при решении задач, является количество верно решенных задач. При расчете количества баллов, полученных студентом по итогам решения задач, используется следующая формула:

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

где Б – количество баллов, полученных студентом по итогам решения задач;
 В – количество верно решенных задач;
 О – общее количество задач.

Решение ситуационной задачи

Уровень знаний, умений и навыков обучающегося при выполнении ситуационной задачи во время проведения текущего контроля определяется баллами в диапазоне 0-100 %. Критериями оценивания является сбор и обобщение необходимой информации, правильное выполнение необходимых расчетов, достоверность и обоснованность выводов.

При оценивании результатов решения ситуационной задачи используется следующая шкала оценок:

100% - 90%	Учащийся демонстрирует совершенное знание основных теоретических положений, умеет собирать и обобщать необходимую информацию, правильно осуществляет расчеты, делает обоснованные выводы
89% - 75%	Учащийся демонстрирует знание большей части основных теоретических положений, может собрать большую часть необходимой информации, рассчитывает необходимые показатели, делает выводы, допуская при этом незначительные ошибки
74% - 60%	Учащийся демонстрирует знание некоторой части основных теоретических положений, может собрать некоторую часть необходимой информации, рассчитывает необходимые показатели, делает выводы, допуская при этом ошибки
менее 60%	Учащийся демонстрирует отсутствие знания основных теоретических положений, умений и навыков в рамках осваиваемой компетенции.

5. Оценочные материалы промежуточной аттестации по дисциплине

5.1. Методы проведения экзамена

Зачет проводится с применением следующих методов: метод устного опроса по вопросам из перечня примерных вопросов из п.5.2.

5.2. Оценочные материалы промежуточной аттестации

Компонент компетенции	Промежуточный / ключевой индикатор оценивания	Критерий оценивания
ПКс-2.4.2 Способность принимать законные и обоснованные решения в сфере осуществления юридической деятельности на основе профессионального правосознания, правового мышления и правовой культуры	Студент способен логически и обоснованно выстраивать позицию, аргументированно опирается на знания особенностей профессионального правосознания, правового мышления и правовой культуры, публичноправовых, социальнозначимых общественных правоотношений и их правил и приёмов правоприменения на основе материалов юридической и судебной практики	формулирует юридически грамотные выводы по ситуациям в различных правоотношениях. Логически точно и обоснованно выстраивать позицию, аргументированно опирается на знания особенностей профессионального правосознания, правового мышления и правовой культуры, публичноправовых, социальнозначимых общественных правоотношений и их правил и приёмов правоприменения. Основывается на материалы юридической и судебной практики, формулирует юридически грамотные выводы по ситуациям в различных правоотношениях

Типовые оценочные средства промежуточной аттестации

Вопросы к зачету с оценкой по дисциплине Б1.В.ДВ.07.02 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.
5. Общение как взаимодействие. Виды взаимодействия.
6. Интегральная модель общения. Проблема содержания и форм общения.
7. Разработка проблем общения в советской психологии (А.Н.Леонтьев, А.А.Леонтьев, Б.Ф. Ломов, Б.Д. Парыгин, В.Н. Панферов и др.).
8. Критический анализ концепций общения в западной психологической науке (концепции необихевиоризма, неотрейдизма, символическогоинтеракционизма, ролевой теории).
9. Принцип единства общения и деятельности. Общение как один из видов деятельности. Общение и деятельность как две стороны жизнедеятельности
10. Типология общения. Специфика социально-ориентированного общения. Личностно-ориентированное общение.
11. Важнейшие функции общения. Структурная модель общения в диаде.
12. Структура коммуникативного процесса. Речь и речевая деятельность человека.
13. Коммуникативная функция речи и основные модели вербальной коммуникации. Проблема эффективности коммуникативного воздействия.
14. Позиция коммуникатора в условиях коммуникативного воздействия. Влияние характеристик реципиентов на эффективность воздействия.
15. Классификация невербальных средств общения. Системы невербальной коммуникации. Важнейшие функции невербального поведения в структуре общения.
16. Роль невербальных средств общения на различных этапах (фазах) общения. Проксемика и ее роль в межличностном воздействии.
17. Понятие социальной перцепции, историческое изменение этого понятия. Точность межличностного восприятия. Межличностная обратная связь в общении.
18. Характеристика процесса познания людьми друг друга. Внешность человека и особенности ее интерпретации.
19. Механизмы познания человека человеком.
20. Соотношение понятий «общение», «взаимодействие» и «коммуникация».
21. Общение как взаимодействие. Структура взаимодействия (концепция Т. Парсонса и Я. Щепаньского).
22. Критический анализ классификации типов взаимодействия Р.Бейлса.
23. Компетентность в общении: коммуникативный, интерактивный и социально-перцептивный аспекты.
24. Понятие коммуникативной компетенции. Пути и способы развития компетентности в общении.
25. Перцептивная сторона общения. Механизмы взаимопонимания. Феномены межличностного восприятия.
26. Коммуникация как обмен информацией в общении. Виды коммуникаций.
27. Вербальная коммуникация. Коммуникативные барьеры.
28. Эмоциональные аспекты межличностного восприятия. Феномены аттракции.
29. Функции критики как обязательной составляющей служебно-деловой деятельности.
30. Общие этические принципы и характер делового общения
31. Психологические требования к публичному выступлению.
32. Психологические требования к организации и проведению групповой дискуссии.

33. Психологические требования к организации и проведению деловой беседы и переговоров.
34. Психологические аспекты переговорного процесса.
35. Стратегии и тактики влияния и манипуляции в деловом общении.

Шкала оценивания

Уровень знаний, умений и навыков обучающегося при устном ответе во время промежуточной аттестации определяется оценками «Отлично» / «Хорошо»/ «Удовлетворительно»/ «Неудовлетворительно». Критериями оценивания на зачете с оценкой является демонстрация основных теоретических положений, в рамках осваиваемой компетенции, умение применять полученные знания на практике, овладение навыками анализа и систематизации информации.

Для дисциплин, формой промежуточной аттестации которых является зачет с оценкой, приняты следующие соответствия:

- 90-100% - «отлично» (5);
- 75-89% - «хорошо» (4);
- 60-74% - «удовлетворительно» (3);
- менее 60% - «неудовлетворительно» (2).

При оценивании результатов устного опроса используется следующая шкала оценок:

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.

Фонды оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине представлены в приложении 1.

6. Методические материалы по освоению дисциплины

Методические рекомендации по написанию рефератов

Реферат является индивидуальной самостоятельно выполненной работой студента. Тему реферата студент выбирает из перечня тем, рекомендуемых преподавателем, ведущим соответствующую дисциплину. Реферат должен содержать следующие структурные элементы: Титульный лист Содержание Введение Основная часть

Заключение Список литературы Приложения (при необходимости). Требования к оформлению рефератов: шрифт – 14, поля – по 2 см, интервал – 1, объем – не менее 10 стр.

Рекомендации по планированию и организации времени, необходимого на изучение дисциплины

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

Методические рекомендации по подготовке к практическому (семинарскому) занятию

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, умения решать практические задачи. 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 вопросами для устного опроса,
- 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.

Рекомендации по изучению методических материалов

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

Рекомендации по самостоятельной работе студентов

На самостоятельную работу студентов по дисциплине Б1.В.ДВ.07.02 «Теория и практика эффективного общения» выносятся следующие темы:

№ п/п	Тема	Вопросы, выносимые на СРС	Очная форма	Заочная форма
1	2	3	4	5
Тема 1	Предмет дисциплины «Теория и практика эффективного общения». Понятие «общение» и трудность его дефиниций. Общение в группе. Внутригрупповые процессы, влияющие на процесс взаимодействия	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).	О, Т	О, Т
Тема 2	Типологии и модели общения. Общение как коммуникация	Основные элементы коммуникации. Коммуникативные (профессиональные, смысловые, организационные личностно-психологические и др.). Синтоническая модель общения.	О, Т	О, Т
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.	О, Т	О, Т
Тема 4	Психологические основы деловых отношений. Механизмы воздействия в процессе делового общения	Поведение человека в организации и типы сотрудников. Психологические типы людей и их проявления в работе и общении.	О, Т, РКс	О, Т, РКс
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.	О, Т	О, Т
Тема 6	Психологические требования к подготовке и проведению деловых бесед.	Этапы деловой беседы.	О, Т, РКс	О, Т, РКс
Тема 7	Психологические аспекты переговорного процесса	Переговоры. Многофункциональность переговоров. Типичные ошибки при проведении переговоров.	О, Т	О, Т
Тема 8	Барьеры и конфликты в деловом общении. Способы их	Типология конфликтов и управление конфликтной ситуацией.	О, Т, ДИ	О, Т, ДИ

	предупреждения и разрешения.			
Тема 9	Манипуляции в деловом общении	Манипуляции в общении. Зачем человек прибегает к манипуляции. Мифы как средство манипуляции.	О, Т	О, Т
Тема 10	Проблемы адекватного приема и передачи информации. Обратная связь и ее роль в общении людей. Методы развития коммуникативных способностей.	Активные методы повышение коммуникативной компетентности: Т- группы, группы личностного роста, группы сенситивности.	О, Т	О, Т

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

Задания для самостоятельной работы включают в себя комплекс аналитических заданий выполнение, которых, предполагает тщательное изучение научной и учебной литературы, периодических изданий, а также законодательных и нормативных документов предлагаемых в п.6 «Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине». Задания предоставляются на проверку в печатном виде.

Рекомендации по работе с литературой

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

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

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

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

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

Для составления конспекта рекомендуется сначала прочитать работу целиком, чтобы уяснить ее общий смысл и содержание. При этом можно сделать пометки о ее структуре, об

основных положениях, выводах, надо стараться отличать в тексте основное от второстепенного, выводы от аргументов и доказательств. Если есть непонятные слова, надо в энциклопедическом словаре найти, что это слово обозначает. Закончив чтение (параграфа, главы, статьи) надо задать себе вопросы такого рода: В чем главная мысль? Каковы основные звенья доказательства ее? Что вытекает из утверждений автора? Как это согласуется с тем, что уже знаете о прочитанном из других источников?

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

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

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

Конспект это краткое последовательное изложение содержания. Основу его составляет план, тезисы и выписки. Недостатки конспектирования: многословие, цитирование не основных, а связующих мыслей, стремление сохранить стилистическую связанность текста в ущерб его логической стройности. Приступать к конспектированию необходимо тогда, когда сложились навыки составления записи в виде развернутого подробного плана.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Рекомендации для подготовки к экзамену

При подготовке к экзамену студент внимательно просматривает вопросы, предусмотренные рабочей программой, и знакомится с рекомендованной основной литературой. Основой для сдачи экзамена студентом является изучение конспектов лекций, прослушанных в течение семестра, информация, полученная в результате самостоятельной работы в течение семестра.

7. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет

7.1. 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.: Изд-во Юрайт, — 452 с. — (Бакалавр. Академический курс). 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

7.2. 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

7.3. Нормативные правовые документы и иная правовая информация

1. Конституция Российской Федерации от 12.12.1993 (с посл. поправками)
2. ISO 9001:2008 Системы менеджмента качества. Требования. URL: <http://www.internet-law.ru/gosts/gost/47856/> (Открытый доступ).
3. Федеральный закон Российской Федерации «Об образовании в Российской Федерации». М., 2012.

7.4. Интернет-ресурсы, справочные системы.

1. Справочно-поисковая система «Гарант» <http://base.garant.ru/>
2. Справочно-поисковая система «Консультант Плюс»<http://www.consultant.ru/>
3. Сайт Российского психологического общества <http://www.psyrus.ru/> (открытый доступ)
4. Психологическая газета – регулярное электронное издание <http://psy.su/> (открытый доступ)
5. Российская психология – информационно-аналитический портал <http://rospsy.ru> (открытый доступ)
6. Портал психологических изданий <http://psyjournals.ru/> (открытый доступ)
7. Научная электронная библиотека <http://elibrary.ru/> (открытый доступ)
8. Сайт «Экзистенциальная и гуманистическая психология» <http://hpsy.ru> (открытый доступ)
9. Официальный сайт Президента РФ <http://www.kremlin.ru/>

8. 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 оснащённость: 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.

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

Волгоградский институт управления – филиал РАНХиГС

Юридический факультет

Кафедра теории и истории права и государства

УТВЕРЖДЕНА
учёным советом
Волгоградского института управления –
филиала РАНХиГС
Протокол №2 от 23.09.2021 г.

ПРОГРАММА СПЕЦИАЛИТЕТА

40.05.01 Правовое обеспечение национальной безопасности

(наименование образовательной программы)

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ,
реализуемой без применения электронного (онлайн) курса**

Б1.В.ДВ.07.02 Теория и практика эффективного общения

(код и наименование дисциплины)

«Гражданско-правовая» (специалитет 2022)

(код, наименование направления подготовки /специальности)

Очная, заочная

(форма (формы) обучения)

Год набора – 2022 г.

Волгоград, 2021 г.

1. Вопросы к зачету

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

дискуссии.

33. Психологические требования к организации и проведению деловой беседы и переговоров.
34. Психологические аспекты переговорного процесса.
35. Стратегии и тактики влияния и манипуляции в деловом общении.

36. Тестовые материалы

Тестовые вопросы

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;
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, "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) резюмируете;
 - б) перефразируете
 - 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

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 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 общениеНа какой позиции в процессе общения располагается этап «принятия решения»?
 - а) на втором б) на третьем
 - в) на четвертом г) на пятом
5. Вид психологической защиты, встречающийся в диалоге, проявляющийся в поиске приемлемых объяснений своим неприемлемым поступкам, - это

- а) отрицание
 - б) рационализация
 - в) регрессия
 - г) обособление
6. 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
7. 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
8. К вербальным барьерам, возникающим в межличностном общении деловых партнеров, не относится:
- а) семантический барьер
 - б) стилистический барьер
 - в) фонетический барьер
 - г) кинесический барьер
9. 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
10. Открытые, закрытые, зеркальные – это виды ... , которые могут быть использованы в деловой дискуссии:
- а) ответов
 - б) вопросов
 - в) жестов
 - г) поз
11. 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
12. Терпимость к иному мировоззрению, образу жизни, поведению и обычаям - термин, обозначающий:
- а) эмпатия
 - б) толерантность
 - в) идентификация
 - г) эмансипация
13. 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

14. 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
15. 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
16. 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
17. Синонимом понятия «конформизм» является термин:
- а) приспособленчество;
 - б) подчиненность;
 - в) каузальная атрибуция;
 - г) зависимость
18. 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
19. Сопереживание, вчувствование, стремление эмоционально откликнуться на проблемы другого человека, называется:
- а) идентификацией;
 - б) эмпатией;
 - в) рефлексией;
 - г) экстраверсией.
20. Какой этап не включает модель Г. Лассуэлла, описывающая линейный, "однонаправленной" акт коммуникации:
- а) кто сообщает?
 - б) по каким каналам?
 - в) зачем?
 - г) каким эффектом?»
21. Человек, который передают информацию, может способствовать улучшению взаимодействия с аудиторией, это:
- а) реципиент
 - б) суггестор
 - в) фасилитатор
 - г) коммуникатор
22. 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

23. 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
24. 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
25. 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
26. 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
27. 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
28. Познавая другого человека, основываясь на формировании устойчивого позитивного чувства к нему, Вы будете проявлять:
- а) рефлексия
 - б) эмпатию
 - в) аттракцию
 - г) каузальную атрибуцию
29. 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
30. Сопереживание, вчувствование, стремление эмоционально откликнуться на проблемы другого человека, называется:
- а) идентификацией;
 - б) эмпатией;
 - в) рефлексией;
 - г) экстраверсией.

37. Открытые задания

37.1. Теоретические задания с открытыми вопросами

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

Вопросы для устного опроса:

1. В чем проявляется ролевое поведение личности в общении?
2. Опишите основные виды и продемонстрируйте технику самопрезентации в процессе общения.
3. Что такое коммуникативная роль? Приведите примеры.
4. Что такое коммуникативный барьер? Приведите примеры
5. Какие Вы знаете техники, разрушающие контакт и какие техники, поддерживающие продуктивный контакт? Приведите примеры. 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 устного опроса:

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

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?
2. Какие этапы проведения деловой беседы вы можете выделить?
3. Как подготовиться к деловой беседе?

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
3. механизм стратегии «компромисс»? Каковы последствия преобладания той или иной стратегии для развития конфликта?
4. 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.

37.2. Практические задания (задачи)

Кейс 1. «Телефонное профессиональное общение»

В решении данного задания принимают участие три студента. Двое (жена и ее мать) должны стоять или сидеть спиной к участнику, который «играет» роль мужа. Правильное поведение «мужа» — постараться исключить тещу из диалога, свести его к диалогу двух человек.

1. Муж хочет купить компьютерный стол. Не стол, а мечта, столько полочек, входят два принтера, место для дополнительного экрана, всегда о таком мечтал.

2. Жена — муж всегда о таком столе говорил, деньги есть.

3. Теща — стоит рядом с женой и «зудит» ей на ухо — зачем такой дорогой стол, лучше диван новый купить, санки ребенку, а старый стол еще вполне и т.д.

Кейс 2. «Телефонное профессиональное общение»

В решении данного задания принимают участие три студента. Двое (женщина и ее муж) должны стоять или сидеть спиной к участнику, который «играет» роль юриста. Правильное поведение «юриста» — постараться исключить мужа из диалога, свести его к диалогу двух человек.

1. Юрист — адвокат (уголовное право, женщина сбила пешехода на пешеходной дорожке и, испугавшись, скрылась с места происшествия).

2. Жена (женщина средних лет, не очень сообразительная, совершенно сбита с толку, растерянная).

3. Муж (бестолковый детина, очень любящий смотреть на TV передачи «юридического плана», а также западные полицейские сериалы).

При выполнении данных кейсов студенты получают распечатанные задания. «Клиент» получает подробное изложение своей роли. Он должен стараться не слушать юриста и, войдя в роль, всячески углубляться в подробности.

Кейс 3. «Управление поведением сложных клиентов»

Задача стажера — установить контакт и составить картину проблемы, управляя поведением клиента.

Описание внешности клиента: Немолодая женщина в мини-юбке, ярко и небрежно покрашенная, неопрятная, с сильным запахом протухших духов, обращается к стажеру: «Молодой человек, я присяду рядом — мне так будет удобнее показать вам все документы. Значит так (хмыкает и сморкается), 8 марта я и мои друзья отмечали праздник. Сидели культурно, было нас семь человек, все люди приличные. Имена я знаю только троих, но за остальных можно поручиться, все совершенно приличные люди. Кроме меня женщин не было, меня все поздравляли. В комнате стало душно, мы пошли на лестничную клетку покурить, там немного еще выпили, но без закуски. С первого этажа к нам поднялись парни этого дурного соседа Петьки, он две недели как откинулся и гудит с тех пор по-

черному. Но это неважно (постепенно начинает придвигаться), Петькин друг или кто-то из наших, я не помню, начал говорить разные плохие слова, ну Вы меня понимаете, мы начали кричать, что нельзя так выражаться, и Петька кого-то ударил, я не помню кого, потому что задел меня и я упала, прокатилась по всем ступенькам, у меня до сих пор синяк на бедре, хотите покажу? На шум вышли соседи, стали орать, что полицию вызовут, что дружинники, казаки с нагайками придут. В целом, было весело. Когда все поутихло, мы вернулись в комнату, и я увидела, что пропала банка огурцов. Мы ее даже еще не открыли. Скажите, почему мне отказывают возбуждать дело о краже? Это даже не кража, а разбой, смотрите, какой у меня синяк».

Кейс 4. «Управление поведением сложных клиентов»

Задача стажера — установить контакт и составить картину проблемы, управляя поведением клиента.

Солидный мужчина среднего возраста, все время потеет и вытирает лысину салфетками, части от которой остаются на лбу, говорит с напором, постоянно «нависает» над стажером: «Я ставлю свою машину под окнами, у меня уже однажды машину угоняли, бросили, сиденья изгадили, из багажника пропали складная канистра, плед и надувная подушка. Я ставлю машину под окном, а еще я поставил сигнализацию. Мне друг посоветовал, по спецзаказу привезли, друг с электроникой работает. Во-первых, лампочка мигает, не просто так мигает, а знаете, как зарево ярко, такие всполохи, как северное сияние. Очень удобно — ночью просыпаюсь, глаза открыл — раз, весь потолок яркая зарница пробежала, и я спокоен, сигнализация работает. Во-вторых, если кто-то приближается или трогает машину — пиникает, бибикает, потом воеет и как пулемет отстреливается. Соседи меня прессингуют — убери машину, она всем мешает. А сын соседки, между прочим, в вашей Академии учится, облил машину валерьянкой. Прибежали коты (почти кричит, со слезами в голосе), тучи котов, машина начала выть, а коты спрыгнуть не могут — потому что за ними прибежали все окрестные собаки. Коты по машине катались, когтями драли, остались множественные царапины. Я хочу получить возмещение ущерба. Откуда я знаю, что это сосед-студент сделал, он мне сказал, что найдет управу. Нет, сам я не видел, как он валерьянку лил, но кто еще может до такого додуматься?»

Кейс 5. «Управление поведением сложных клиентов»

Задача стажера — установить контакт и составить картину проблемы, управляя поведением клиента.

Женщина сильно бальзаковского возраста, ухоженная, модно и дорого одета, говорит только о своем, вас не слушает: «Мой муж, известный художник Джон Самарский, вы его работы знаете? Как же так — помните логотип компании “Черемушкинский вальс”? А этикетка йогурта “Здоровей!”? А прелестный дизайн ресторана “Новая блинная” в Капотне? Нет? Что же вы совсем искусством не интересуетесь? Мой муж после 25 лет безупречного брака ушел от меня, оставил мне четырехкомнатную квартиру, дачу на Новой Риге. Дачка маленькая, один этаж, 24 сотки. Машину мне оставил. Но денег мне совсем не дает, забрал мое жемчужное кольцо, очень дорогое и самое дорогое кольцо от “Картье” с диамантом. Сын у нас взрослый, это его сын от первого брака. Муж должен мне выплачивать содержание. И вернуть кольцо и кольцо, это мои личные вещи. Я всю жизнь не работала, я была его музой, если вы понимаете, о чем я».

Кейс 6. «Управление поведением сложных клиентов»

Задача стажера — установить контакт и составить картину проблемы, управляя поведением клиента.

Совершенно глухой старичок, на вид лет сто, опрятно одетый, деятельный, живой, ничего не слышит: «Я работал в частной компании охранником, на пропускном пункте склада. Генеральный говорил, что со мной все равно никто не договорится (гордо), и правильно, через меня ничего вывести со склада без документов нельзя. Компания

переезжает на другой юридический адрес, меня увольняют, мотивируя тем, что я пенсионер, а в новом офисном центре есть своя охрана. Должны ли они были меня предупредить за два месяца? А сейчас я имею право на компенсацию?»

Кейс 7. «Управление поведением сложных клиентов»

Задача стажера — установить контакт и составить картину проблемы, управляя поведением клиента.

Скромно одетая унылого вида женщина. Говорит без остановки на одной ноте, не повышая и не понижая тона, смотрит в пол, постоянно перебирает носовой платок в руках. Кивает вам, но продолжает говорить только свое но 100 раз: «Меня вынуждают уволиться, буквально выживают из фирмы. Я работаю в частной организации, небольшая должность в общем административном отделе. Руководство внедрило электронную систему документооборота. Зачем это? Я раньше все документы учитывала, в журнале записывала, документы разносила. Теперь я записываю в журнале, но должна еще в базу электронную вносить. Зачем это? Меня ругают, премии постоянно лишают, изменили текст должностной инструкции — внесли обязанности вести электронный учет и обмен информацией, теперь грозят, что за невыполнение могут уволить. Зачем это? Был хороший журнал, там все видно и т.д. (бесконечно)».

38. Ключи (ответы) к оценочным материалам

Тестовые вопросы

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

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) в; 21) г; 22) б; 23) а; 24) б; 25) г; 26) б; 27) в; 28) б; 29) а; 30) б.