

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Луганский государственный университет имени Владимира Даля»

Институт философии
Кафедра психологии и конфликтологии

УТВЕРЖДАЮ:

Директор института

Скляр П. П.

« 10 » _____ 20__ года

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
«ТРЕНИНГ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ КОММУНИКАЦИЙ»

По направлению подготовки: 37.03.01 Психология

Профиль: «Психология профессиональной деятельности»

Луганск – 2023

Лист согласования РПУД

Рабочая программа учебной дисциплины «Тренинг профессиональных коммуникаций» по направлению подготовки 37.03.01 Психология. – ____ с.

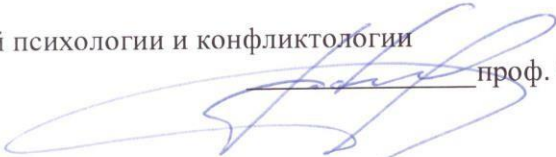
Рабочая программа учебной дисциплины «Тренинг профессиональных коммуникаций» разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 37.03.01 Психология, утвержденным приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 29 июля 2020 г. № 839.

СОСТАВИТЕЛЬ:

старший преподаватель Бережная Н.А.

Рабочая программа дисциплины утверждена на заседании кафедры психологии и конфликтологии «12» 04 2023 г., протокол № 9

Заведующий кафедрой психологии и конфликтологии

 проф. Скляр П. П.

Переутверждена: « » _____ 20 г., протокол № _____

Рекомендована на заседании учебно-методической комиссии института философии «20» 04 2023 г., протокол № 7.

Председатель учебно-методической комиссии института философии

 Пидченко С. А.

© Бережная Н. А., 2023 год

© ФГБОУ ВО «ЛГУ им. В. Даля», 2023 год

Структура и содержание дисциплины

1. Цели и задачи дисциплины, ее место в учебном процессе

Целью изучения учебной дисциплины «Проблемы общения и социально-психологический тренинг» – является углубленное изучение социально-психологических особенностей общения в тренинге, как одной из активных форм обучения, коррекции и формирования личностных черт, выявление способов формирования коммуникативных навыков, способов взаимодействия и технологий проведения социально-психологического тренинга, изучение внутригрупповых процессов межличностного взаимодействия и организации работы группы, законов тренинга; специфики ведения тренинга, имиджа ведущего, методов формирования позитивного эмоционального фона в группе; изучение интервенционного репертуара ведущего и отработка конкретных приемов и техник.

Задачами изучения дисциплины «Проблемы общения и социально-психологический тренинг» является:

- познакомить с теоретическими аспектами психологии общения;
- сформировать у студентов представление о понятии коммуникативной компетентности в партнерском взаимодействии;

- создать условия для глубокого осмысления теоретического и эмпирического материала;

- сформировать умения и навыки эффективной профессиональной коммуникации и коммуникации в социально-значимых ситуациях, мотивацию работы в тренинге разного типа, желание создать авторскую тренинговую программу с целью интеграции имеющихся знаний, формирования умений и навыков вести тренинговые программы разной тематической направленности;

- формирование у студентов навыков владения профессиональной лексикой;

- развивать умения применять полученные в рамках курса знания в научно-исследовательской, образовательной, культурно-просветительской, практической деятельности;

- стимулировать студентов к самостоятельной деятельности по освоению данной дисциплины и формированию необходимых компетенций.

2. Место дисциплины в структуре ООП ВО

Дисциплина «Проблемы общения и социально-психологический тренинг» относится к части «Дисциплины (модули)» по выбору 6 (Д.В. 6) по направлению подготовки «Психология».

Необходимыми условиями для освоения дисциплины являются: знания о психике человека, психических познавательных, эмоционально-волевых процессах, личности, деятельности. Содержание дисциплины является логическим продолжением содержания дисциплины «Общая психология», «Психология здоровья и стресса», «Психология развития и возрастная

психология». Является основой для изучения следующих дисциплин: «Паблик рилейшенз и психология рекламы», «Тренинговые технологии работы с кадрами и видеотренинг профессионально-психологического роста», «Психологическая работа с детьми и подростками».

3. Требования к результатам освоения содержания дисциплины

Код и наименование компетенции	Индикаторы достижений компетенции (по реализуемой дисциплине)	Перечень планируемых результатов
Командная работа и лидерство УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1. Знает концепции, принципы и методы построения эффективной работы в команде с учетом правовых и этических принципов и норм социального взаимодействия, сущностные характеристики и типологию лидерства УК-3.2. Участвует в обмене информацией, знаниями и опытом в интересах выполнения командной задачи, презентуя профессиональные задачи УК-3.3. Владеет способами самодиагностики определения своего ролевого статуса в команде, приемами эффективного социального взаимодействия и способами их правовой и этической оценки, коммуникативными навыками	Знать теоретические основы вербальной и невербальной коммуникации для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия. Уметь устанавливать контакты со сверстниками на основе тренинговых технологий. Владеть техниками обучения навыкам общения и взаимодействия, в том числе в нестандартных ситуациях.
Психологическое вмешательство (развитие, коррекция, реабилитация) ОПК-4. Способен использовать основные формы психологической помощи для решения конкретной проблемы отдельных лиц, групп населения и (или) организаций, в том числе лицам с ограниченными возможностями	ОПК-4.1 Знает основные причины психологических проблем, формы, критерии и факторы эффективности психологической помощи, принципы проведения различных видов психологического консультирования и тренингов; этапы, методики и техники психологического консультирования и тренингов, специфику психологической помощи с учетом возраста, пола и	Знать теоретические аспекты предупреждения проблем в социальном и личностном статусе и развитии, профессиональных рисков в различных видах деятельности. Уметь диагностировать категорию психологической проблемы в социальном и личностном статусе и развитии, профессиональные риски в различных видах

	состояния здоровья клиентов; специфику психологического развития, коррекции и реабилитации лиц с ограниченными возможностями здоровья и при организации инклюзивного образования	деятельности Владеть технологией составления и реализации стандартных программ, направленных на предупреждение проблем в социальном и личностном статусе и развитии, профессиональных рисков в различных видах деятельности.
Коррекционно-развивающая, реабилитационная и восстановительная деятельность участников образовательного процесса. ПК-3 способен осуществлять стандартные базовые процедуры оказания индивиду, группе, организации психологической помощи с использованием традиционных коррекционно-развивающих методов и технологий.	ПК-3.1. Знает стандартные базовые процедуры оказания индивиду, группе, организации психологической помощи с использованием традиционных коррекционно-развивающих методов и технологий. ПК-3.2. Умеет учитывать индивидуальные, возрастные, личностные, организационные особенности оказания индивиду, группе, организации психологической помощи с использованием традиционных коррекционно-развивающих методов и технологий. ПК-3.3. Владеет первичными навыками осуществления стандартных базовых процедур оказания индивиду, группе, организации психологической помощи с использованием традиционных коррекционно-развивающих методов и технологий, регуляции поведения и деятельности человека на различных возрастных ступенях.	Знать основные факторы и закономерности развития общения в онтогенезе; особенности процесса социализации; Уметь соотносить между собой социальные и биологические факторы развития психики; дифференцировать проявления закономерностей развития психики в онтогенезе; определять этапы индивидуального развития в соответствии с существующими возрастными периодизациями; Владеть навыками выявления закономерностей развития общения в онтогенезе; основными критериями различения стабильных и кризисных особенностей общения

4. Структура и содержание дисциплины

4.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов (зач. ед.)	
	Очная форма	Очно-заочная форма
Объем учебной дисциплины (всего)	252 (7 зач. ед)	252 (7 зач. ед)
Обязательная аудиторная учебная нагрузка дисциплины (всего) в том числе:	187	119
Лекции	102	68
IV семестр	34	17
V семестр	34	17
VI семестр	34	34
Семинарские занятия	-	-
Практические занятия	85	51
IV семестр	34	17
V семестр	17	17
VI семестр	34	17
Лабораторные работы	-	-
Курсовая работа (курсовой проект)	-	-
Другие формы и методы организации образовательного процесса (<i>расчетно-графические работы, индивидуальные задания и т.п.</i>)	-	-
Самостоятельная работа студента (всего)	25	93
Форма аттестации	IV семестр - зачет V семестр - зачет VI семестр - экзамен	IV семестр - зачет V семестр - зачет VI семестр - экзамен

4.2. Содержание разделов дисциплины

Раздел 1. Психология общения

Тема 1. Введение в дисциплину «Тренинг профессиональных коммуникаций». Профессиональная коммуникация: виды и цели. Коммуникация и общение. Общение как предмет научного знания; исследование проблемы общения в трудах В. М. Бехтерева, В. Н. Мясищева, А. А. Леонтьева, Б. Г. Ананьева, А. А. Бодалева. Методологические проблемы исследования связи общественных и межличностных отношений. Общение в системе межличностных и общественных отношений.

Тема 2. Структура общения. Виды и уровни общения. Стили общения. К истории исследования общения. Межличностные отношения. Подходы к определению общения и его форм. Характеристики общения. Потребность в общении. Цели и функции общения. Структура общения. Виды и уровни общения. Стили общения. Особенности изучения проблемы общения. Соотношение общения и деятельности в отечественной науке.

Тема 3. Возрастные особенности общения. Проблема потребности в общении, как ведущий фактор психического развития человека (по Л. С.

Выготскому, М. И. Лисиной) на протяжении всей его жизни от младенчества до пожилого возраста. В связи с разнообразными видами общения исследователи выделяют ряд мотивов, связанных с потребностью в общении. Связь мотивов с потребностью в общении. Например, Ю. Б. Гиппенрейтер выделила три основные группы мотивов:

- познавательные мотивы (потребность во впечатлениях);
- деловые мотивы (потребность в активной деятельности);
- личностные мотивы (потребность в признании и поддержке).

Тема 4. Коммуникативная сторона общения. Природа и цель коммуникаций. Вербальная коммуникация. Определение, функции, основные характеристики и нормы вербальной коммуникации.

Тема 5. Структура общения как коммуникативного акта. Схема диалога. Речь как средство утверждения социального статуса. Культурные различия в вербальной коммуникации.

Тема 6. Слушание как коммуникативный процесс, его роль в коммуникации.

Тема 7. Виды слушания. Эффективное слушание.

Невербальная коммуникация. Определение невербальной коммуникации. Функции невербальных сообщений. Базовые системы невербальной коммуникации.

Тема 8. Проблема интерпретации невербального поведения.

Тема 9. Коммуникативные барьеры и их преодоление.

Тема 10. Феномен межличностного влияния, виды влияния. Психологическое противостояние влиянию. Техники влияния и противостояния влиянию.

Тема 11. Массовая коммуникация как вид общения. Специфика массовой коммуникации: понятие, задачи и функции, характерные признаки массовой коммуникации.

Тема 12. Речевое воздействие в массовой коммуникации. Особенности массовой коммуникации как пропаганды. Убеждающее воздействие в средствах массовой информации. Характеристики аудитории, коммуникатора, сообщения. Основа современных моделей убеждающей коммуникации

Тема 13. Социально-перцептивная сторона общения. Понятие социальной перцепции. Место социальной перцепции в общении. Межличностное восприятие и понимание в процессе общения. Виды социального восприятия. Механизмы межличностного восприятия.

Тема 14. Атрибуция как базовый механизм межличностного познания. Фундаментальная ошибка атрибуции. Понятие аттракции. Шкала, компоненты и закономерности возникновения аттракции.

Тема 15. Механизмы межгруппового восприятия. Эффекты межличностного восприятия. Эффекты восприятия.

Темы 16. Закономерности формирования первого впечатления: факторы восприятия при первом впечатлении. Направленное формирование

первого впечатления. Долговременное общение. Самопрезентация. Основные стратегии самопрезентации.

Тема 17. Интерактивная сторона общения. Интеракция как обмен действиями в общении. Теории межличностного взаимодействия. Позиции в общении. Основные виды ситуаций взаимодействия. Стилль общения в межличностном взаимодействии. Ассертивность в общении

Раздел 2. Проблемы общения

Тема 18. Критерии удовлетворенности общением. Потребность в стимуляции удовлетворяется, когда человек получает многообразные стимулы из окружающего его мира, от других людей.

Тема 19. Активность и общение. Общение инициирует активность субъектов, их стремление к действиям, поднимает общий тонус деятельности, подталкивает человека к тем или иным действиям. Потребность в событиях удовлетворяется, когда человек испытывает новые впечатления, т.е. у него имеется социальный интерес, определенная динамика жизни.

Тема 20. Самоидентификация личности и потребность в узнавании. Потребность в узнавании удовлетворяется, когда человек встречает знакомых людей. При узнавании происходит социальное подтверждение личности со стороны других людей, это поддерживает самоидентификацию личности.

Тема 21. Потребности в достижениях и признании – важнейшие потребности, которые должны реализовываться в процессе общения. Это высшие потребности, согласно классификации А. Маслоу.

Тема 22. Удовлетворение потребности в структурировании времени является обычно побочным эффектом жизнедеятельности и общения человека. Э. Берн выделял различные виды структурирования времени, определяя их как способы времяпрепровождения: ритуалы, процедуры, развлечения, близость, игры.

Тема 23. Полноценное общение и нормальное развитие. Полноценное общение необходимо человеку для нормального личностного развития и определения своего места в социуме. Общение определяется количеством потребностей, которые человек при этом удовлетворяет. При условии удовлетворения всех потребностей индивида общение скорее всего будет долгим и продуктивным, в обратном случае – оно прервется или будет осуществляться периодически с большими интервалами.

Тема 24. Деловое общение. Основные направления и перспективы исследования общения.

Тема 25. Конфликтное общение.

Тема 26. Коммуникативная компетентность как компонент профессиональной компетентности.

Тема 27. Специфика делового общения. Виды, формы и стили делового общения. Особенности и механизмы диадического, группового, публичного делового общения. Формы делового общения. Специфика диадического

общения. Деловая беседа как основная форма делового общения. Обратная связь в деловом общении.

Тема 28. Групповое общение. Начало переговоров. Ведение переговоров. Заключение и выход из контакта.

Тема 29. Публичное общение. Виды публичных речей. Виды и формы психологического воздействия в деловом общении. Административные методы воздействия. Манипулятивное воздействие в деловом общении.

Тема 30. Имидж в деловом общении. Закономерности формирования первого впечатления. Аттракция и имидж. Имидж и самораскрытие в общении. Этапы формирования имиджа (имиджирования). Этапы формирования имиджа. Технология формирования позитивного имиджа.

Тема 31. Трудности и дефекты межличностного общения. Трудности общения. Дефицитное общение. Дефектное общение. Деструктивное общение.

Раздел 3. Социально-психологический тренинг.

Тема 32. Введение в тренинг общения. Знакомство. Безопасность. Целеполагание. Ресурсы. Ценности и смыслы. Общение как искусство (отработка основных параметров и необходимых состояний, навыки аттракции и установления контакта, владение голосом). Структура занятия в форме тренинга.

Тема 33. Особенности и критерии эффективности очных и дистанционных, индивидуальных и коллективных форм общения, обмена знаниями и опытом.

Тема 34. Личность тренера. Харизма. Имидж. Легенда. Восприятие себя и партнера. Навыки самоорганизации в процессе общения. Осознанность и ответственность выбора. Конгруэнтность. Культура общения.

Тема 35. Профилактика личностных деформаций. Навыки позитивного мышления и высказывания. Как выявлять существующие деформации и что/как с ними делать. Типичные деформации личности. Искажения в общении. Способы избавления от деформаций.

Тема 36. Навыки позитивного мышления и высказывания. Умение исправлять искажения общения. Искусство самоэкологии, защита от эмоционального выгорания. Внутренние конфликты личности и способы их решения. Когда психолог может позволить себе быть «непсихологом»? Как развести «границы компетентности» и «личностного роста»?

Тема 37. Вербальные и невербальные средства коммуникации. Вербальная коммуникация. Коммуникативные проблемы. Правила для успешной вербальной коммуникации (Г. Бройниг). Средства невербальной коммуникации.

Тема 38. Внешние проявления эмоциональных состояний. Мимика и взгляд. Интерпретация сигналов «языка» глаз. Поза в межличностном общении. Жестикуляция в разговоре.

Тема 39. Паралингвистические особенности невербальной коммуникации. Паузы во время коммуникации. Зоны и дистанции в процессе общения. Организация пространства во время коммуникации.

Тема 40. Установление контакта в межличностной коммуникации. Установление контакта. Психологические сигналы при вступлении в контакт. Оформление внешности. Вербальные сигналы, располагающие к контакту. Приветствие. Невербальные сигналы, располагающие к контакту. Проксемика. Дистанция между общающимися. Поза. Мимика. Контакт глаз. Такесика. Прикосновения. Паралингвистические сигналы при вступлении в контакт.

Тема 41. Активное слушание в межличностной коммуникации. Слушать и слышать. Умение слушать. Трудности эффективного слушания. Внутренние помехи слушания. Внешние помехи слушания. Виды слушания. Направленное, критическое слушание.

Тема 42. Пассивное (нерефлексивное) слушание. Достоинства и недостатки нерефлексивного слушания. Активное (рефлексивное) слушание. Приемы активного слушания: повторение, перефразирование, отражение чувств, уточнение, интерпретация, резюмирование.

Тема 43. Эмпатическое слушание. Понятие о «Я - высказывании» и «Ты - высказывании». Схема «Я - высказывания». Приемы эффективного слушания по И. Атватеру.

Тема 44. Вопросы в коммуникации. Значение вопросов в межличностном взаимодействии. Многообразие видов вопросов. Основные виды вопросов: закрытые, открытые и альтернативные вопросы. Преимущества и недостатки закрытых, открытых и альтернативных вопросов. Вопросы для избегания искажений в понимании. Ответы на вопросы. Ответы на некорректные вопросы. Прием бумеранга.

Тема 45. Обратная связь в межличностном общении. Понятие обратной связи. Виды обратной связи. Оценочная обратная связь: позитивная оценочная обратная связь, негативная оценочная обратная связь.

Тема 46. Безоценочная обратная связь. Приемы безоценочной обратной связи. Основные правила эффективной обратной связи. Преимущества получения обратной связи в процессе коммуникации.

Тема 47. Понятие критики. Виды критики. Характеристики позитивной критики. Этапы конструктивной критики. Использование критики в деловой коммуникации. Психологические издержки критики. Техника нейтрализации замечаний. Приемы снижения негативного воздействия замечаний. Формирование позитивной установки на восприятие критики.

Тема 48. Регулирование эмоциональных состояний в процессе коммуникации. Управление эмоциями. Осознание эмоционального состояния. Вербализация чувств и их принятие. Отреагирование. Физиологические способы отреагирования. Релаксация. Визуализация. Дыхательные техники.

Тема 49. Техники снижения эмоционального напряжения в процессе коммуникации (Сидоренко Е.В.). Техника подчеркивания общности с партнером. Техника подчеркивания значимости партнера. Техника вербализации эмоционального состояния (своего, партнера). Проявление интереса к проблемам партнера. Активное и пассивное слушание. Техника

предложения конкретного выхода из сложившейся ситуации. Роль обращения к фактам в регуляции эмоционального напряжения. Характеристики речи. Оптимизация организации пространства.

Тема 50. Супервизия. Подведение итогов тренинга. Рефлексия. Этические и юридические принципы супервизии. Супервизорские роли. Модели супервизии. Супервизорские стили. Фокусы супервизии. Алгоритм очной супервизии. Опорные точки процесса супервизии. Индивидуальная и групповая супервизии.

Тема 51. Уровни профессионального развития супервизора. Рекомендации для работы супервизора. Влияние супервизора на исход терапии. Подведение итогов тренинга.

4.3. Лекции

№ п/п	Название темы	Объем часов	
		Очная форма	Очно- заочная форма
	Раздел 1. Психология общения		
1.	Введение в дисциплину «Тренинг профессиональных коммуникаций». Профессиональная коммуникация: виды и цели. Коммуникация и общение. Общение как предмет научного знания	2	1
2.	Структура общения.	2	1
3.	Возрастные особенности общения.	2	1
4.	Коммуникативная сторона общения.	2	1
5.	Структура общения как коммуникативного акта.	2	1
6.	Слушание как коммуникативный процесс, его роль в коммуникации.	2	1
7.	Невербальная коммуникация.	2	1
8.	Проблема интерпретации невербального поведения.	2	1
9.	Коммуникативные барьеры и их преодоление.	2	1
10.	Феномен межличностного влияния, виды влияния.	2	1
11.	Массовая коммуникация как вид общения.	2	1
12.	Речевое воздействие в массовой коммуникации.	2	1
13.	Социально-перцептивная сторона общения.	2	1
14.	Атрибуция как базовый механизм межличностного познания.	2	1
15.	Механизмы межгруппового восприятия. Эффекты межличностного восприятия.	2	1
16.	Закономерности формирования первого впечатления: факторы восприятия при первом впечатлении. Самопрезентация.	2	1
17.	Интерактивная сторона общения. Ассертивность в общении.	2	1

	Раздел 2. Проблемы общения		
18.	Критерии удовлетворенности общением.	2	1
19.	Активность и общение.	2	1
20.	Самоидентификация личности и потребность в узнавании.	2	2
21.	Потребности в достижениях.	2	1
22.	Потребности в структурировании времени.	2	1
23.	Полноценное общение и нормальное развитие.	2	1
24.	Основные направления и перспективы исследования общения.	2	1
25.	Конфликтное общение.	2	1
26.	Коммуникативная компетентность как компонент профессиональной компетентности.	2	1
27.	Деловое общение. Специфика делового общения. Виды, формы и стили делового общения.	2	1
28.	Групповое общение. Переговоры.	2	1
29.	Публичное общение.	2	1
30.	Имидж в деловом общении.	2	1
31.	Трудности и дефекты межличностного общения.	2	1
	Раздел 3. Социально-психологический тренинг	2	
32.	Введение в тренинг общения.	2	1
33.	Особенности и критерии эффективности очных и дистанционных, индивидуальных и коллективных форм общения, обмена знаниями и опытом.	2	1
34.	Личность тренера.	2	1
35.	Профилактика личностных деформаций. .	2	2
36.	Навыки позитивного мышления и высказывания	2	2
37.	Вербальные и невербальные средства коммуникации.	2	2
38.	Внешние проявления эмоциональных состояний.	2	2
39.	Паралингвистические особенности невербальной коммуникации	2	2
40.	Установление контакта в межличностной коммуникации. Паралингвистические сигналы при вступлении в контакт.	2	2
41.	Активное слушание в межличностной коммуникации. Трудности эффективного слушания.	2	2
42.	Пассивное (нерефлексивное) слушание.	2	2
43.	Эмпатическое слушание.	2	2
44.	Вопросы в коммуникации. Приём бумеранга.	2	2
45.	Обратная связь в межличностном общении.	2	2
46.	Безоценочная обратная связь.	2	2
47.	Понятие и виды критики.	2	2
48.	Регулирование эмоциональных состояний в процессе коммуникации.	2	2

49.	Техники снижения эмоционального напряжения в процессе коммуникации.	2	2
50.	Супервизия.	2	2
51.	Уровни профессионального развития супервизора.	2	2
Итого:		102	34

4.4. Практические занятия

№ п/п	Название темы	Объем часов	
		Очная форма	Очно- заочная форма
1.	Введение в дисциплину «Тренинг профессиональных коммуникаций». Профессиональная коммуникация: виды и цели. Коммуникация и общение. Общение как предмет научного знания	2	1
2.	Структура общения.	2	1
3.	Возрастные особенности общения.	2	1
4.	Коммуникативная сторона общения.	2	1
5.	Структура общения как коммуникативного акта.	2	1
6.	Слушание как коммуникативный процесс, его роль в коммуникации.	2	1
7.	Невербальная коммуникация.	2	1
8.	Проблема интерпретации невербального поведения.	2	1
9.	Коммуникативные барьеры и их преодоление.	2	1
10.	Феномен межличностного влияния, виды влияния.	2	1
11.	Массовая коммуникация как вид общения.	2	1
12.	Речевое воздействие в массовой коммуникации.	2	1
13.	Социально-перцептивная сторона общения.	2	1
14.	Атрибуция как базовый механизм межличностного познания.	2	1
15.	Механизмы межгруппового восприятия. Эффекты межличностного восприятия.	2	1
16.	Закономерности формирования первого впечатления: факторы восприятия при первом впечатлении. Самопрезентация.	2	1
17.	Интерактивная сторона общения. Ассертивность в общении.	2	1
18.	Критерии удовлетворенности общением. Самоидентификация личности и потребность в узнавании. Потребности в достижениях. Потребности в структурировании времени.	2	1
19.	Активность и общение. Полноценное общение и нормальное развитие.	2	1

20.	Основные направления и перспективы исследования общения. Конфликтное общение.	2	1
21.	Коммуникативная компетентность как компонент профессиональной компетентности.	2	1
22.	Деловое общение. Специфика делового общения. Виды, формы и стили делового общения.	2	1
23.	Групповое общение. Переговоры.	2	1
24.	Публичное общение. Имидж в деловом общении.	2	1
25.	Трудности и дефекты межличностного общения.	2	1
26.	Введение в тренинг общения. Особенности и критерии эффективности очных и дистанционных, индивидуальных и коллективных форм общения, обмена знаниями и опытом.	2	1
27.	Личность тренера.	2	1
28.	Профилактика личностных деформаций. Навыки позитивного мышления и высказывания	2	1
29.	Вербальные и невербальные средства коммуникации.	2	1
30.	Внешние проявления эмоциональных состояний.	2	1
31.	Паралингвистические особенности невербальной коммуникации	2	1
32.	Установление контакта в межличностной коммуникации. Паралингвистические сигналы при вступлении в контакт.	2	1
33.	Активное слушание в межличностной коммуникации. Трудности эффективного слушания.	2	1
34.	Пассивное (нерефлексивное) слушание.	2	1
35.	Эмпатическое слушание.	2	1
36.	Вопросы в коммуникации. Приём бумеранга.	2	2
37.	Обратная связь в межличностном общении.	2	2
38.	Безоценочная обратная связь.	2	2
39.	Понятие и виды критики.	2	2
40.	Регулирование эмоциональных состояний в процессе коммуникации.	2	2
41.	Техники снижения эмоционального напряжения в процессе коммуникации.	2	2
42.	Супервизия.	2	2
43.	Уровни профессионального развития супервизора.	1	2
Итого:		85	51

4.5. Лабораторные работы (не предусмотрены)

4.6. Самостоятельная работа студентов

№ п/п	Название темы	Вид СРС	Объем часов	
			Очная форма	Очно- заочная

				форма
1.	Введение в дисциплину «Тренинг профессиональных коммуникаций». Профессиональная коммуникация: виды и цели. Коммуникация и общение. Общение как предмет научного знания	Подготовка к текущему и промежуточному контролю знаний и умений. Подготовка творческого задания, реферата.	-	3
2.	Исследование проблемы общения в трудах В. М. Бехтерева, В. Н. Мясищева, А. А. Леонтьева, Б. Г. Ананьева, А. А. Бодалева.	Подготовка к текущему и промежуточному контролю знаний и умений. Подготовка доклада, схемы.	-	3
3.	Структура общения. Виды и уровни общения.	Подготовка к текущему и промежуточному контролю знаний и умений. Подготовка доклада, схемы Подбор упражнений к уровням и видам общения.	-	3
4.	Стили общения	Подготовка к текущему и промежуточному контролю знаний и умений. Подготовка доклада, схемы	-	3
5.	Возрастные особенности общения	Подготовка к текущему и промежуточному контролю знаний и умений. Подготовка доклада, схемы	-	3
6.	Стороны общения. Коммуникативная сторона общения	Подготовка к текущему и промежуточному контролю знаний и умений. Подготовка доклада, схемы. Подготовка контрольной работы.	-	3
7.	Социально-перцептивная сторона общения Интерактивная сторона общения	Подготовка к текущему и промежуточному контролю знаний и умений. Подготовка доклада, схемы Комплекс упражнений по развитию навыков коммуникации	1	3
8.	Проблемы общения. Критерии удовлетворенности общением.	Подготовка к текущему и промежуточному контролю знаний и умений. Подготовка доклада, схемы. Составить индивидуальные критерии удовлетворенности общением	1	3
9.	Основные направления и перспективы исследования проблем в общении.	Подготовка к текущему и промежуточному контролю знаний и умений. Подготовка доклада, схемы Доклад на тему «Современные проблемы общения». Подготовка контрольной работы.	1	3
10.	Конфликтное общение.	Подготовка к текущему и промежуточному контролю знаний и	1	3

		умений. Подготовка доклада, схемы. Составить список причин значимых межличностных конфликтов и рекомендации по снижению уровня конфликтности		
11.	Трудности и дефекты межличностного общения	Подготовка к текущему и промежуточному контролю знаний и умений. Подготовка доклада, схемы	1	3
12.	Введение в тренинг общения. Мета-методы практической психологии и место социально-психологического тренинга в этой системе	Подготовка к текущему и промежуточному контролю знаний и умений. Подготовка доклада, схемы	1	3
13.	Личность тренера.	Подготовка к текущему и промежуточному контролю знаний и умений. Подготовка доклада, схемы Оформление социометрического исследования	1	3
14.	Проблема лидерства в тренинговой группе	Подготовка к текущему и промежуточному контролю знаний и умений. Подготовка доклада, схемы Подготовка рекомендаций для будущего лидера	1	3
15.	Вербальные и невербальные средства коммуникации.	Подготовка к текущему и промежуточному контролю знаний и умений. Подготовка доклада, схемы Составить сравнительную характеристику	1	3
16.	Разогревающие игры и психотехники.	Подготовка к текущему и промежуточному контролю знаний и умений. Подготовка доклада, схемы Подбор психотехник для разогрева	1	3
17.	Саморазогрев тренера.	Подготовка к текущему и промежуточному контролю знаний и умений. Подготовка доклада, схемы. Составить список личностно-ориентированных техник разогрева	1	3
18.	Установление контакта в межличностной коммуникации.	Подготовка к текущему и промежуточному контролю знаний и умений. Подготовка доклада, схемы	1	3
19.	Коммуникативные игры в тренинге.	Подготовка к текущему и промежуточному контролю знаний и умений. Подготовка доклада, схемы. Подобрать коммуникативные упражнения разных типов	1	3
20.	Адаптация коммуникативных игр	Подготовка к текущему и промежуточному контролю знаний и	1	3

	к возрасту участников тренинговой группы	умений. Подготовка доклада, схемы. Адаптировать 2-3 авторские игры		
21.	Активное слушание в межличностной коммуникации.	Подготовка к текущему и промежуточному контролю знаний и умений. Подготовка доклада, схемы	1	3
22.	Социальная перцепция в тренинге.	Подготовка к текущему и промежуточному контролю знаний и умений. Подготовка доклада, схемы. Подобрать упражнения по развитию соц. перцепции	1	3
23.	Игры и психотехники социально-перцептивной направленности.	Подготовка к текущему и промежуточному контролю знаний и умений. Подготовка доклада, схемы. Придумать игру, составить инструкцию по ее проведению и направленности использования	1	3
24.	Эффекты социальной перцепции	Подготовка к текущему и промежуточному контролю знаний и умений. Подготовка доклада, схемы. Подготовить презентацию	1	3
25.	Вопросы в коммуникации Практика использования вопросов.	Подготовка к текущему и промежуточному контролю знаний и умений. Подготовка доклада, схемы. Анализ учебной литературы	1	3
26.	Приемы активизации и управления вниманием	Подготовка к текущему и промежуточному контролю знаний и умений. Подготовка доклада, схемы. Подготовить презентацию	1	3
27.	Обратная связь в межличностном общении. Обратная связь в тренинге: игры и психотехники, ориентированные на получение обратной связи.	Подготовка к текущему и промежуточному контролю знаний и умений. Подготовка доклада, схемы.	1	3
28.	Биологическая обратная связь и ее использование в тренингах	Подготовка к текущему и промежуточному контролю знаний и умений. Подготовка доклада, схемы. Подготовить буклет-сообщение	1	3
29.	Регулирование эмоциональных состояний в процессе коммуникации	Подготовка к текущему и промежуточному контролю знаний и умений. Подготовка доклада, схемы.	1	3
30.	Эффективная тренинговая программа: правила и особенности составления. Использование правил	Подготовка к текущему и промежуточному контролю знаний и умений. Подготовка доклада, схемы. Составить рекомендации	1	3

	групповой динамики в составлении тренинговых программ.			
31.	Супервизия. Подведение итогов тренинга. Рефлексия. Интервенционный репертуар ведущего. Работа с затруднениями. Сопротивление группы как социально-психологический феномен	Подготовка к текущему и промежуточному контролю знаний и умений. Подготовка доклада, схемы. Составить интервенционный репертуар ведущего.	1	3
Итого:			25	93

4.7. Курсовые работы/проекты не предусмотрены учебным планом.

5. Образовательные технологии

Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий: объяснительно-иллюстративного обучения (технология поддерживающего обучения, технология проведения учебной дискуссии), информационных технологий (презентационные материалы), развивающих и инновационных образовательных технологий.

Практические занятия проводятся с использованием развивающих, проблемных, проектных, информационных (использование электронных образовательных ресурсов (электронный конспект) образовательных технологий.

6. Учебно-методическое и программно-информационное обеспечение дисциплины:

а) основная литература:

1. Лапыгин, Ю. Н. Методы активного обучения: учебник и практикум для вузов / Ю. Н. Лапыгин. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 248 с. — (Образовательный процесс). — ISBN 978-5-534-02216-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/433248> (дата обращения: 09.03.2020).

2. Корягина, Н. А. Психология общения: учебник и практикум для академического бакалавриата / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — Москва : Издательство Юрайт, 2018. — 440 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-03322-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/413099> (дата обращения: 09.03.2020).

б) дополнительная литература:

1. Собольников, В. В. Невербальные средства коммуникации : учебное пособие для прикладного бакалавриата / В. В. Собольников. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 164 с. — (Университеты России). — ISBN 978-5-534-05922-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/441433> (дата обращения: 09.03.2020).

2. Рамендик, Д. М. Тренинг личностного роста : учебник и практикум для вузов / Д. М. Рамендик. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 136 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07294-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/451538> (дата обращения: 09.03.2020).

3. Кларин, М. В. Корпоративный тренинг, наставничество, коучинг : учебное пособие для вузов / М. В. Кларин. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 288 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-02811-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/452504> (дата обращения: 09.03.2020).

4. Болотова, А. К. Социальные коммуникации. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. К. Болотова, Ю. М. Жуков, Л. А. Петровская. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2017. — 327 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-01294-1. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/399724> (дата обращения: 09.03.2020).

5. Оперативно-розыскная психология : учебное пособие для вузов / под общей редакцией Ю. Е. Аврутина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 252 с. — (Специалист). — ISBN 978-5-534-06236-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/437995> (дата обращения: 09.03.2020).

в) интернет-ресурсы:

Министерство образования и науки Российской Федерации
<http://минобрнауки.рф/>

Федеральная служба по надзору в сфере образования и науки —
<http://obrnadzor.gov.ru/>

Портал Федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования — <http://fgosvo.ru>

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

Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» — <http://window.edu.ru>

Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов —
<http://fcior.edu.ru>

Электронно-библиотечная система «ЮРАЙТ» — <https://www.biblio-online.ru/>

Электронные библиотечные системы и ресурсы

Электронно-библиотечная система «StudMed.ru» —
<https://www.studmed.ru>

Электронные библиотечные системы и ресурсы

Электронно-библиотечная система «Консультант студента» – <http://www.studentlibrary.ru/cgi-bin/mb4x>

Электронно-библиотечная система «ЮРАЙТ» – <https://www.biblio-online.ru/>

Информационный ресурс библиотеки образовательной организации

Научная библиотека имени А. Н. Коняева – <http://biblio.dahluniver.ru/>

в) методические рекомендации:

Методические рекомендации к изучению дисциплины «Проблемы общения и социально-психологический тренинг» для студентов всех форм обучения по направлению подготовки «Психология». Луганск: ЛГУ им. В. Даля», 2022. – 85 с.

7. Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины

Освоение дисциплины «Проблемы общения и социально-психологический тренинг» предполагает использование академических аудиторий, соответствующих действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

Прочее: рабочее место преподавателя, оснащенное компьютером с доступом в Интернет.

Программное обеспечение:

Функциональное назначение	Бесплатное программное обеспечение	Ссылки
Офисный пакет	Libre Office 6.3.1	https://www.libreoffice.org/ https://ru.wikipedia.org/wiki/LibreOffice
Операционная система	UBUNTU 19.04	https://ubuntu.com/ https://ru.wikipedia.org/wiki/Ubuntu
Браузер	Firefox Mozilla	http://www.mozilla.org/ru/firefox/fx
Браузер	Opera	http://www.opera.com
Почтовый клиент	Mozilla Thunderbird	http://www.mozilla.org/ru/thunderbird
Файл-менеджер	Far Manager	http://www.farmanager.com/download.php
Архиватор	7Zip	http://www.7-zip.org/

Графический редактор	GIMP (GNU Image Manipulation Program)	http://www.gimp.org/ http://gimp.ru/viewpage.php?page_id=8 http://ru.wikipedia.org/wiki/GIMP
Редактор PDF	PDFCreator	http://www.pdfforge.org/pdfcreator
Аудиоплеер	VLC	http://www.videolan.org/vlc/

Паспорт
фонда оценочных средств по учебной дисциплине
«Проблемы общения и социально-психологический тренинг»
Перечень компетенций (элементов компетенций), формируемых в
результате освоения учебной дисциплины

№ п/п	Код контролируемой компетенции	Формулировка контролируемой компетенции	Индикаторы достижений компетенции (по реализуемой дисциплине)	Контролируемые темы учебной дисциплины, практики	Этапы формирования (семестр изучения)
	Командная работа и лидерство УК-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1. Знает концепции, принципы и методы построения эффективной работы в команде с учетом правовых и этических принципов и норм социального взаимодействия, сущностные характеристики и типологию лидерства УК-3.2. Участвует в обмене информацией, знаниями и опытом в интересах выполнения командной задачи, презентуя профессиональные задачи УК-3.3. Владеет	Тема 1. Введение в дисциплину «Тренинг профессиональных коммуникаций». Профессиональная коммуникация: виды и цели. Коммуникация и общение. Общение как предмет научного знания Тема 2. Структура общения. Тема 3. Возрастные особенности общения. Тема 32. Введение в тренинг общения. Тема 33. Особенности и критерии эффективности очных и дистанционных, индивидуальных и коллективных форм общения, обмена знаниями и опытом. Тема 34. Личность тренера.	IV, V, VI

			способами самодиагностики определения своего ролевого статуса в команде, приемами эффективного социального взаимодействия и способами их правовой и этической оценки, коммуникативными навыками	Тема 35. Профилактика личностных деформаций. . Тема 36. Навыки позитивного мышления и высказывания Тема 37. Вербальные и невербальные средства коммуникации. Тема 38. Внешние проявления эмоциональных состояний. Тема 39. Паралингвистические особенности невербальной коммуникации Тема 40. Установление контакта в межличностной коммуникации. Паралингвистические сигналы при вступлении в контакт. Тема 41. Активное слушание в межличностной коммуникации. Трудности эффективного слушания. Тема 42. Пассивное (нерефлексивное) слушание. Тема 43. Эмпатическое слушание. Тема 44. Вопросы в коммуникации. Приём бумеранга. Тема 45. Обратная связь в межличностном общении. Тема 46. Безоценочная обратная связь. Тема 47. Понятие и виды критики. Тема 50. Супервизия. Тема 51. Уровни профессионального развития супервизора.	
	Психологическое	Способен использовать	ОПК-4.1 Знает основные причины	Тема 4. Коммуникативная	IV, V, VI

	вмешательство (развитие, коррекция, реабилитация) ОПК-4.	ть основные формы психологической помощи для решения конкретной проблемы отдельных лиц, групп населения и (или) организаций, в том числе лицам с ограниченными возможностями	психологических проблем, формы, критерии и факторы эффективности психологической помощи, принципы проведения различных видов психологического консультирования и тренингов; этапы, методики и техники психологического консультирования и тренингов, специфика психологической помощи с учетом возраста, пола и состояния здоровья клиентов; специфику психологического развития, коррекции и реабилитации лиц с ограниченными возможностями здоровья и при организации инклюзивного образования	сторона общения. Тема 5. Структура общения как коммуникативного акта. Тема 6. Слушание как коммуникативный процесс, его роль в коммуникации. Тема 7. Невербальная коммуникация. Тема 8. Проблема интерпретации невербального поведения. Тема 9. Коммуникативные барьеры и их преодоление. Тема 20. Самоидентификация личности и потребность в узнавании. Тема 21. Потребности в достижениях. Тема 22. Потребности в структурировании времени. Тема 23. Полноценное общение и нормальное развитие. Тема 24. Основные направления и перспективы исследования общения. Тема 25. Конфликтное общение. Тема 26. Коммуникативная компетентность как компонент профессиональной компетентности. Тема 27. Деловое общение. Специфика делового общения. Виды, формы и стили делового общения. Тема 28. Групповое общение. Переговоры. Тема 29. Публичное общение. Тема 30. Имидж в	
--	---	---	---	--	--

				деловом общении.	
	Коррекционно-развивающая, реабилитационная и восстановительная деятельность участников образовательного процесса . ПК-3	способен осуществлять стандартные базовые процедуры оказания индивиду, группе, организации психологической помощи с использованием традиционных и психологической помощи с использованием традиционных коррекционно-развивающих методов и технологий .	ПК-3.1. Знает стандартные базовые процедуры оказания индивиду, группе, организации психологической помощи с использованием традиционных коррекционно-развивающих методов и технологий. ПК-3.2. Умеет учитывать индивидуальные, возрастные, личностные, организационные особенности оказания индивиду, группе, организации психологической помощи с использованием традиционных коррекционно-развивающих методов и технологий. ПК-3.3. Владеет первичными навыками осуществления стандартных базовых процедур оказания индивиду, группе, организации психологической помощи с использованием традиционных коррекционно-развивающих методов и технологий, регуляции поведения и деятельности человека на различных возрастных ступенях.	Тема 10. Феномен межличностного влияния, виды влияния. Тема 11. Массовая коммуникация как вид общения. Тема 12. Речевое воздействие в массовой коммуникации. Тема 13. Социально-перцептивная сторона общения. Тема 14. Атрибуция как базовый механизм межличностного познания. Тема 15. Механизмы межгруппового восприятия.Эффекты межличностного восприятия. Темы 16. Закономерности формирования первого впечатления: факторы восприятия при первом впечатлении.Самопрезентация. Тема 17. Интерактивная сторона общения. Ассертивность в общении. Тема 18. Критерии удовлетворенности общением. Тема 19. Активность и общение. Тема 31. Трудности и дефекты межличностного общения Тема 48. Регулирование эмоциональных состояний в процессе коммуникации. Тема 49. Техники снижения эмоционального напряжения в процессе коммуникации.	IV,V

--	--	--	--	--	--

Показатели и критерии оценивания компетенций, описание шкал оценивания

№ п/п	Код контролируемой компетенции	Индикаторы достижений компетенции (по реализуемой дисциплине)	Перечень планируемых результатов	Контролируемые темы учебной дисциплины, практики	Наименование оценочного средства
	Командная работа и лидерство УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1. Знает концепции, принципы и методы построения эффективной работы в команде с учетом правовых и этических принципов и норм социального взаимодействия, сущностные характеристики и типологию лидерства УК-3.2. Участвует в обмене информацией, знаниями и опытом в интересах выполнения командной задачи, презентуя профессиональные задачи УК-3.3. Владеет способами самодиагностики определения своего ролевого статуса в команде, приемами эффективного социального взаимодействия и способами их правовой и этической оценки, коммуникативными навыками	Знать теоретические основы вербальной и невербальной коммуникации для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия. Уметь устанавливать контакты со сверстниками на основе тренинговых технологий. Владеть техниками обучения навыкам общения и взаимодействия, в том числе в нестандартных ситуациях.	Тема 1. Тема 2. Тема 3. Тема 32. Тема 33. Тема 34. Тема 35. Тема 36. Тема 37. Тема 38. Тема 39. Тема 40. Тема 41. Тема 42. Тема 43. Тема 44. Тема 45. Тема 46. Тема 47. . Тема 50. Тема 51. .	Вопросы для обсуждения (в виде докладов и сообщений); контрольные работы; творческие задания; темы рефератов .
	Психологическое вмешательство (развитие, коррекция,	ОПК-4.1 Знает основные причины психологических проблем, формы, критерии и факторы эффективности психологической помощи, принципы	Знать теоретические аспекты предупреждения проблем в социальном и личностном статусе и развитии, профессиональных	Тема 4. Тема 5. Тема 6. . Тема 7. . Тема 8. Тема 9. Тема 20. Тема 21.	Вопросы для обсуждения (в виде докладов и сообщений);

	реабилитация) ОПК-4. Способе н использо вать основны е формы психолог ической помощи для решения конкретн ой проблем ы отдельн ых лиц, групп населени я и (или) организа ций, в том числе лицам с ограниче нными возможн остями	проведения различных видов психологического консультирования и тренингов; этапы, методики и техники психологического консультирования и тренингов, специфику психологической помощи с учетом возраста, пола и состояния здоровья клиентов; специфику психологического развития, коррекции и реабилитации лиц с ограниченными возможностями здоровья и при организации инклюзивного образования	рисков в различных видах деятельности. Уметь диагностировать категорию психологической проблемы в социальном и личностном статусе и развитии, профессиональные риски в различных видах деятельности Владеть технологией составления и реализации стандартных программ, направленных на предупреждение проблем в социальном и личностном статусе и развитии, профессиональных рисков в различных видах деятельности.	Тема 22. Тема 23. Тема 24. Тема 25. Тема 26. Тема 27. Тема 28. Тема 29. Тема 30.	контрольн ые работы; творчески е задания; темы рефератов .
	Коррекц ионно- развиваю щая, реабилит ационная и восстано вительна я деятельн ость участник ов образова тельного процесса . ПК- 3способе	ПК-3.1. Знает стандартные базовые процедуры оказания индивиду, группе, организации психологической помощи с использованием традиционных коррекционно- развивающих методов и технологий. ПК-3.2. Умеет учитывать индивидуальные, возрастные, личностные, организационные особенности оказания индивиду, группе,	Знать основные факторы и закономерности развития общения в онтогенезе; особенности процесса социализации; Уметь соотносить между собой социальные и биологические факторы развития психики; дифференцировать проявления закономерностей развития психики в онтогенезе; определять этапы индивидуального	Тема 10. Тема 11. Тема 12. Тема 13. Тема 14. Тема 15. Темы 16. Тема 17. Тема 18. Тема 19. Тема 31. Тема 48. Тема 49.	Вопросы для обсужден ия (в виде докладов и сообщени й); контрольн ые работы; творчески е задания; темы рефератов .

н осуществ лять стандарт ные базовые процедур ы оказания индивид у, группе, организа ции психолог ической помощи с использо ванием традицио нных коррекци онно- развиваю щих методов и технолог ий	организации психологической помощи с использованием традиционных коррекционно- развивающих методов и технологий. ПК-3.3. Владеет первичными навыками осуществления стандартных базовых процедур оказания индивиду, группе, организации психологической помощи с использованием традиционных коррекционно- развивающих методов и технологий, регуляции поведения и деятельности человека на различных возрастных ступенях.	развития в соответствии с существующими возрастными периодизациями; Владеть навыками выявления закономерностей развития общения в онтогенезе; основными критериями различения стабильных и кризисных особенностей общения.		
---	--	---	--	--

Фонды оценочных средств по дисциплине «Проблемы общения и социально-психологический тренинг»

Вопросы для обсуждения (в виде докладов и сообщений) (4 семестр):

1. Дайте краткую характеристику истории изучения общения в отечественной психологии.
2. В чем состоит сущность общения, и какова его роль в процессе жизнедеятельности людей?
3. Как соотносятся понятия «общение» и «коммуникация»?
4. Что представляют собой содержание и средства общения?
5. Какова структура общения? Какие стороны она включает и как они взаимосвязаны?
6. Какие функции выполняет общение в процессе жизнедеятельности человека?
7. Какие виды общения выделяют в отечественной психологии?
8. Что такое деловое общение и каковы его особенности?

9. В чем проявляется регламентированность делового общения?
10. Какое содержание вкладывается в понятие «психологический тип личности»?
11. Как соотносятся понятия «психологический тип личности» и «тип характера»?
12. Какие основные типологии характера были разработаны в психологии XX в.?
13. Выделите основные положения типологии К. Г. Юнга.
14. Дайте определения экстраверсии и интроверсии и покажите различия между людьми с экстравертной и интровертной установками.
15. Назовите основные психологические типы, выделенные К. Г. Юнгом, и раскройте их особенности.
16. На основе каких критериев различаются норма и патология характера?

Вопросы для обсуждения (в виде докладов и сообщений) (5 семестр):

1. Что представляет собой психологический рисунок личности и акцентуация характера?
2. Какие психотипы личности выделяются на основе акцентуаций характера в типологии А. П. Егидеса?
3. Какие характеристики присущи высокоэнергетичным психотипам?
4. Какие психотипы относятся к высокоэнергетичным?
5. Какие характеристики присущи низкоэнергетичным психотипам?
6. Какие психотипы относятся к низкоэнергетичным?
7. Какие основные компоненты входят в психическую структуру личности?
8. Какие типы темперамента выделил Гиппократ? Что послужило основанием их выделения?
9. Какое соотношение существует между типами высшей нервной деятельности и темпераментами согласно учению И. П. Павлова?
10. Что понимают под темпераментом в современной психологии?
11. Каковы основные свойства темперамента? Назовите их и дайте им характеристику.
12. Назовите и сопоставьте различные типы темпераментов. Какие сильные и слабые стороны присущи различным темпераментам?
13. Что понимается под характером? Раскройте особенности характера как социогена личности.
14. Что такое способности и чем они отличаются от задатков?
15. Какие способности имеют особое значение для делового общения?
16. Что такое волевые качества личности и как они проявляются в деловом общении?

Вопросы для обсуждения (в виде докладов и сообщений) (6 семестр):

1. Дайте характеристику основным потребностям личности и раскройте их связь с мотивацией.
2. Как связан процесс возвышения потребностей с самоактуализацией личности?
3. Что такое эмоции и как они связаны с потребностями?
4. Какое функциональное назначение имеют различные эмоции? Для чего нужны отрицательные эмоции?
5. Каким должен быть баланс положительных и отрицательных эмоций в деловом общении?
6. Что представляет собой психологическое влияние? Какие виды психологического влияния вы знаете?
7. Что такое внушение? Как эффективно осуществлять внушение?
8. Что такое харизма? В чем особенности воздействия харизматической личности?
9. Что такое убеждение? Какие факторы участвуют в формировании убеждения?
10. Что такое аргументация? Какова ее структура?
11. Назовите основные правила и ошибки аргументации.
12. Чем отличается аргументация от доказательства?
13. Что представляет собой манипуляция как вид психологического влияния? Каковы ее признаки?
14. Каковы причины манипуляции широкого применения в современном обществе?
15. Каковы основные технологические приемы манипулятивного воздействия?
16. Что представляют собой мишени воздействия?

**Критерии и шкала оценивания по оценочным средствам «доклад»,
«сообщение»**

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	Доклад (сообщение) представлен(о) на высоком уровне (студент в полном объеме осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, владеет профильным понятийным (категориальным) аппаратом и т.п.)
4	Доклад (сообщение) представлен(о) на среднем уровне (студент в целом осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, допустив некоторые неточности и т.п.)
3	Доклад (сообщение) представлен(о) на низком уровне (студент допустил существенные неточности, изложил материал с ошибками, не владеет в достаточной степени профильным категориальным аппаратом и т.п.)
2	Доклад (сообщение) представлен(о) на неудовлетворительном уровне или не представлен (студент не готов, не выполнил задание и т.п.)

Темы рефератов:

1. Психологическое пространство взаимодействия как фактор манипулятивного воздействия?
2. Особенности информационного оформления манипуляции.
3. Манипулятивные приемы делового общения.
4. Организационно-процедурные уловки манипулятора в деловом общении.
5. Манипулятивные приемы психологического характера.
6. Психологические способы защиты от манипуляции.
7. Логические приемы манипулятивного воздействия.
8. Речевые психотехники манипулятивного воздействия.
9. По каким признакам можно распознать манипуляцию в процессе общения?
10. Тактики защиты от манипуляции.

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «реферат»

Шкала	Критерии оценивания
5	ставится, если выполнены все требования к написанию и защите реферата: проблема обозначена и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.
4	основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.
3	имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод.
2	тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.
1	реферат студентом не представлен.

Контрольные работы (4 семестр):

1. Методологические аспекты исследования общения. Возникновение психологии общения, ее предмет, связь с другими науками. К истории исследования общения. Общение как предмет научного знания; исследование проблемы общения в трудах В. М. Бехтерева, В. Н. Мясищева, А. А. Леонтьева, Б. Г. Ананьева, А. А. Бодалева. Методологические проблемы исследования связи общественных и межличностных отношений.

2. Общение в системе межличностных и общественных отношений. Межличностные отношения. Подходы к определению общения и его форм.

Характеристики общения. Потребность в общении. Цели и функции общения. Структура общения.

3. Виды и уровни общения. Стили общения. Особенности изучения проблемы общения в России. Соотношение общения и деятельности в отечественной науке. Возрастные особенности общения

4. Критерии удовлетворенности общением. Основные направления и перспективы исследования общения. Коммуникативная сторона общения. Природа и цель коммуникаций.

5. Вербальная коммуникация. Определение, функции, основные характеристики и нормы вербальной коммуникации. Структура общения как коммуникативного акта. Схема диалога. Речь как средство утверждения социального статуса.

6. Культурные различия в вербальной коммуникации. Слушание как коммуникативный процесс, его роль в коммуникации. Виды слушания. Эффективное слушание. Невербальная коммуникация. Определение невербальной коммуникации.

7. Функции невербальных сообщений. Базовые системы невербальной коммуникации. Проблема интерпретации невербального поведения. Коммуникативные барьеры и их преодоление.

8. Феномен межличностного влияния, виды влияния. Психологическое противостояние влиянию. Техники влияния и противостояния влиянию. Массовая коммуникация как вид общения. Специфика массовой коммуникации: понятие, задачи и функции, характерные признаки массовой коммуникации.

9. Речевое воздействие в массовой коммуникации. Особенности массовой коммуникации как пропаганды. Убеждающее воздействие в средствах массовой информации. Характеристики аудитории, коммуникатора, сообщения

10. Основа современных моделей убеждающей коммуникации. Социально-перцептивная сторона общения. Понятие социальной перцепции. Место социальной перцепции в общении. Межличностное восприятие и понимание в процессе общения

Контрольные работы (5 семестр):

1. Механизмы межгруппового и межличностного восприятия. Эффекты восприятия. Закономерности формирования первого впечатления: факторы восприятия при первом впечатлении. Направленное формирование первого впечатления. Долговременное общение

2. Трудности и дефекты межличностного общения. Трудности общения. Дефицитное общение. Дефектное общение

3. Деструктивное общение. Самопрезентация. Основные стратегии самопрезентации. Интерактивная сторона общения. Интеракция как обмен действиями в общении

4. Теории межличностного взаимодействия. Позиции в общении. Основные виды ситуаций взаимодействия. Стили общения в межличностном взаимодействии
5. Конфликтное общение. Определение, виды и функции конфликта. Ассертивность в общении. Факторы возникновения и протекания конфликтов.
6. Виды конфликтов. Функции конфликта. Теоретические подходы к исследованию конфликта. Структура и динамика конфликта.
7. Значение организационного конфликта. Конфликтная компетентность. Методы психологического исследования конфликта. Способы разрешения конфликтов.
8. Переговоры как основной способ разрешения конфликтов. Медиация как средство разрешения конфликтов. Технология медиации. Деловое общение
9. Специфика делового общения. Коммуникативная компетентность как компонент профессиональной компетентности. Виды, формы и стили делового общения. Особенности и механизмы диадического, группового, публичного делового общения. Формы делового общения.
10. Специфика диадического общения. Деловая беседа как основная форма делового общения. Обратная связь в деловом общении. Групповое общение. Публичное общение. Виды публичных речей.

Контрольные работы (6 семестр):

1. Виды и формы психологического воздействия в деловом общении. Административные методы воздействия. Манипулятивное воздействие в деловом общении. Закономерности формирования первого впечатления. Имидж в деловом общении.
2. Аттракция и имидж. Имидж и самораскрытие в общении. Этапы формирования имиджа (имиджирования). Этапы формирования имиджа. Технология формирования позитивного имиджа. Культура общения. Культура речи и речевой этикет в деловом общении
3. Нормативный аспект культуры речи. Этический аспект культуры речи. Этикетные формулы приветствия и представления. Основы риторики.
4. Деловое письмо. Понятие о деловом письме. Невербальные средства общения и их использование в тренинге. Сознательное и бессознательное в невербалике. Специфика делового общения.
5. Коммуникативные барьеры в общении. Перцептивный аспект деловой коммуникации. Интерактивный аспект деловой коммуникации. Речевые технологии делового общения.
6. Виды делового общения в рекламном бизнесе и их характеристика. Общие требования к деловой беседе и ее структура. Методика подготовки и проведения деловых бесед. Деловое совещание как один из видов делового общения.
7. Виды деловых совещаний в сфере рекламного бизнеса и их характеристика.

Основные этапы подготовки к деловым переговорам. Структура переговоров и основные требования к руководителю в ходе их проведения. Правила делового общения по телефону.

8. Профессиональные качества ведущего совещание и стили его руководства. Общее и особенное в структуре брифинга и пресс-конференции. Классификация деловой корреспонденции и общие требования к деловым письмам. Причины возникновения конфликта в деловых коммуникациях.

9. Структура и динамика конфликта. Типы конфликтной личности и пути разрешения конфликта с ней. Стили поведения участников в конфликтной ситуации. Содержание понятия «деловой протокол», его составляющие. Организация подготовки переговоров принимающей стороной.

10. Правила ведения телефонных переговоров и их записи. Стратегия и тактика проведения переговоров. Требования к культуре деловой речи.

Нравственная основа делового этикета. Деловая этика в рекламной деятельности. Управленческая этика, корпоративная этика, корпоративные кодексы.

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «контрольная работа»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	Контрольная работа выполнена на высоком уровне (правильные ответы даны на 90-100% вопросов/задач)
4	Контрольная работа выполнена на среднем уровне (правильные ответы даны на 75-89% вопросов/задач)
3	Контрольная работа выполнена на низком уровне (правильные ответы даны на 50-74% вопросов/задач)
2	Контрольная работа выполнена на неудовлетворительном уровне (правильные ответы даны менее чем на 50%)

Творческие задания:

Задание 1. Выберите тему тренинга необходимой для вас направленности, подберите притчу, раскрывающую суть темы тренинговой работы.

Задание 2. Составьте синквейны к терминам: «общение», «восприятие», «коммуникация»

Понятие синквейна. Слово «синквейн» происходит от французского слова «пять» и обозначает короткое стихотворение, состоящее из пяти нерифмованных строк. Форма синквейна была разработана американской поэтессой А. Крэпси. Синквейн — не простое стихотворение, а написанное по определенным правилам. Составление синквейна требует от учащегося творческого осмысления учебного материала, умения выделять в нем наиболее существенные смысловые элементы и формулировать заключение, что в целом способствует лучшему освоению учебной дисциплины.

Правила составления синквейна:

первая строка — одно существительное, выражающее главную тему синквейна;

вторая строка — два прилагательных, раскрывающих главную мысль;

третья — три глагола, описывающих действия, относящиеся к теме синквейна;

четвертая — целая фраза, предложение, с помощью которого учащийся высказывает свое отношение к теме. Таким предложением может быть крылатое выражение, цитата, пословица или составленная самим учащимся фраза;

пятая — слово-резюме, заключение в форме существительного (ассоциация с первым словом).

Примеры синквейнов.

Пример 2.

1. Психология.
2. Научная, житейская.
3. Рефлексирует, познает, прогнозирует.
4. Изучает закономерности функционирования психики.
5. Психика.

Пример 3.

1. Собака.
2. Верная, смелая.
3. Лает, кусает, охраняет.
4. Самый лучший друг человека.
5. Верность.

Задание 3. Адаптируйте известные вам упражнения под тему вашего тренинга.

Задание 4. Сравните тренинги, предложенные для одной из групп, проанализируйте особенности построения тренингов, упражнения, взятые для отработки навыков. Какой из тренингов более точно составлен и даст лучшие результаты, докажите свою точку зрения.

Задание 5. Составьте тренинговую программу на основании характеристики предложенной вам группы (12-14 занятий).

Задание 6. Придумайте историю для тренинга, мотивирующую клиентов к изменению отношения к профессиональной деятельности, к необходимости отдыха для руководителя, нацеливающую на развитие эмпатии.

Задание 7. Составьте тренинг на основании представленных цели и задач.

Задание 8. Составьте тренинг по представленной теме на 10-12 занятий, необходимый для представленной группы.

Задание 9. Напишите рассуждение на одну из предложенных тем:

1. Коммуникативная компетентность, как фактор эффективного взаимодействия с клиентом.
2. Внутриличностный конфликт как одна из причин проблем в общении.

3. «Социально-психологические компоненты личности, необходимые тренеру».

4. «Должен ли тренер обладать харизмой и что делать, если ее пока нет...»

Задание 10. Составьте рекомендации для разных ролевых позиций тренера (тренер - руководитель, тренер - идеал, тренер - равноправный участник).

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству творческое задание

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	Творческое задание выполнено на высоком уровне
4	Творческое задание выполнено на среднем уровне
3	Творческое задание выполнено на низком уровне
2	Творческое задание выполнено на неудовлетворительном уровне или не выполнено

Промежуточная аттестация (зачет)

Вопросы к зачёту (4 семестр):

1. Общение как коммуникативная деятельность. Интерактивный, коммуникативный и перцептивный аспекты общения.
2. Интерактивная функция общения. Организация совместной деятельности. Позиции в общении.
3. Коммуникативные роли. Ситуации взаимодействия: социальные, целевые, психологические.
4. Стратегии взаимодействия: избегание, соперничество, уступка, компромисс, сотрудничество.
5. Внутригрупповые и межгрупповые дискуссии.
6. Методы активного обучения и развития, формирование ситуативного и стратегического мышления.
7. Перцептивная функция общения. Контакт, приемы его установления.
8. Установки и их влияние на контакт.
9. Управление контактом в диалоге, в дискуссии.
10. Тренировка и правила сообщения обратной связи. Обратная связь (негативная и позитивная) как способ контроля контакта в разговоре. Проблемы нахождения взаимопонимания.
11. .Круги общения и уровни понимания. Когнитивное, дивергентное, конвергентное мышление.
12. Роль эмпатии и рефлексии в деловом общении. Развитие сензитивности как условие конструктивного взаимодействия.
13. Виды деловых контактов: деловой разговор, беседа, деловое совещание, деловая встреча, собрание.
14. Коммуникативные роли субъектов общения. Уровни правового, нравственного общения, манипулирования, «рефлексивной игры».

15. Публичное выступление. Специфические особенности речи. Информационная, убеждающая, побуждающая речь. Механизмы и практические приемы завоевания внимания аудитории.
16. Деловая полемика: спор, дебаты, дискуссии, прения.
17. Позиции участников полемики и правила их поведения.
18. Уловки, сомнительные приемы и «хитрые» аргументы для реализации коммуникативных намерений участников полемики.
19. Техника продуктивной аргументации.
20. Консультирование и телефонная коммуникация в работе с клиентами.
21. Презентации. Подготовка к презентации и психологические приемы ее проведения.
22. Коммуникативные барьеры: логический, стилистический, лингвистический, фонетический.
23. Психологические барьеры: барьер первого впечатления, установки, отрицательных эмоций.
24. Слушание и проблемы понимания информации. Физические барьеры в коммуникации.
25. Типы сигналов тела: поза, мимика, жестикуляция, дистанцирование, интонация, походка. Вербализация ощущений. Внешняя поза и внутренняя позиция.
26. Зоны и дистанции. Статус, интимная зона и безопасность. Личная, общественная, открытая зоны. Сигналы дистанции.
27. Имидж специалиста и секреты успешной коммуникации.

Промежуточная аттестация (зачет)

Вопросы к зачёту (5 семестр):

1. Специфика делового общения.
2. Коммуникативные барьеры в общении.
3. Перцептивный аспект деловой коммуникации.
4. Интерактивный аспект деловой коммуникации.
5. Речевые технологии делового общения.
6. Невербальные средства общения и их использование в бизнесе.
7. Сознательное и бессознательное в невербалике.
8. Виды делового общения в рекламном бизнесе и их характеристика.
9. Общие требования к деловой беседе и ее структура.
10. Методика подготовки и проведения деловых бесед.
11. Деловое совещание как один из видов делового общения.
12. Виды деловых совещаний в сфере рекламного бизнеса и их характеристика.
13. Основные этапы подготовки к деловым переговорам.
14. Структура переговоров и основные требования к руководителю в ходе их проведения.
15. Правила делового общения по телефону.
16. Профессиональные качества ведущего совещание и стили его руководства.

17. Общее и особенное в структуре брифинга и пресс-конференции.
18. Классификация деловой корреспонденции и общие требования к
19. деловым письмам.
20. Причины возникновения конфликта в деловых коммуникациях.
21. Структура и динамика конфликта.
22. Типы конфликтной личности и пути разрешения конфликта с ней.
23. Стили поведения участников в конфликтной ситуации.
24. Содержание понятия «деловой протокол», его составляющие.
25. Организация подготовки переговоров принимающей стороной.
26. Правила ведения телефонных переговоров и их записи.
27. Стратегия и тактика проведения переговоров.
28. Требования к культуре деловой речи.
29. Нравственная основа делового этикета.
30. Деловая этика в рекламной деятельности.
31. Управленческая этика, корпоративная этика, корпоративные кодексы.
32. Основные требования к записи бесед (переговоров).
33. Порядок проведения деловых визитов и бесед.
34. Различие между позициями и интересами на переговорах. Метод
35. совместного рассмотрения проблемы.
36. Классификация приемов. Виды деловых приемов.
37. Психологические аспекты делового общения.
38. Этические нормы при вручении подарков.
39. Организационное и протокольное обеспечение переговоров.
40. Порядок рассылки приглашений и ответа на них.
41. Подготовка и планирование переговоров.
42. Сферы и порядок использования в деловом общении визитных
43. карточек.
44. Некоторые тактические приемы ведения переговоров. Методы
45. подготовки: деловая игра, составление балансных листов и “мозговая атака”.
46. Основы деловой этики в современном бизнесе.
47. Особенности российской деловой культуры – в прошлом и настоящем.
48. Национальные стили ведения переговоров.
49. Кросс-культурный анализ обычаев делового общения.
50. Роль этики в деловом взаимодействии в рекламном бизнесе.
51. Исторические предпосылки становления этики делового общения.
52. «Золотое правило этики» и характер делового общения.
53. Общие этические принципы и нормы делового общения.
54. Роль этикета и культуры поведения в бизнесе.
55. Служебный этикет как унифицированная форма общения.
56. Визитная карточка – краткий информатор о деловом партнере. Правила
- речевого общения в бизнесе.
57. Культура и техника речи в презентации делового партнера.
58. Манера общения и имидж делового человека.

Промежуточная аттестация (экзамен)

Вопросы к экзамену (6 семестр):

1. Методологические аспекты исследования общения
2. Возникновение психологии общения, ее предмет, связь с другими науками
3. К истории исследования общения. Общение как предмет научного знания; исследование проблемы общения в трудах В. М. Бехтерева, В. Н. Мясищева, А. А. Леонтьева, Б. Г. Ананьева, А. А. Бодалева
4. Методологические проблемы исследования связи общественных и межличностных отношений
5. Общение в системе межличностных и общественных отношений. Межличностные отношения
6. Подходы к определению общения и его форм. Характеристики общения
7. Потребность в общении. Цели и функции общения
8. Структура общения
9. Виды и уровни общения
10. Стили общения
11. Особенности изучения проблемы общения в России. Соотношение общения и деятельности в отечественной науке
12. Возрастные особенности общения
13. Критерии удовлетворенности общением
14. Основные направления и перспективы исследования общения
15. Коммуникативная сторона общения
16. Природа и цель коммуникаций
17. Вербальная коммуникация
18. Определение, функции, основные характеристики и нормы вербальной коммуникации
19. Структура общения как коммуникативного акта. Схема диалога
20. Речь как средство утверждения социального статуса
21. Культурные различия в вербальной коммуникации
22. Слушание как коммуникативный процесс, его роль в коммуникации. Виды слушания. Эффективное слушание
23. Невербальная коммуникация
24. Определение невербальной коммуникации
25. Функции невербальных сообщений
26. Базовые системы невербальной коммуникации
27. Проблема интерпретации невербального поведения
28. Коммуникативные барьеры и их преодоление
29. Феномен межличностного влияния, виды влияния. Психологическое противостояние влиянию
30. Техники влияния и противостояния влиянию
31. Массовая коммуникация как вид общения
32. Специфика массовой коммуникации: понятие, задачи и функции, характерные признаки массовой коммуникации

33. Речевое воздействие в массовой коммуникации.
34. Особенности массовой коммуникации как пропаганды.
35. Убеждающее воздействие в средствах массовой информации.
36. Характеристики аудитории, коммуникатора, сообщения
37. Основа современных моделей убеждающей коммуникации
38. Социально-перцептивная сторона общения
39. Понятие социальной перцепции. Место социальной перцепции в общении
40. Межличностное восприятие и понимание в процессе общения
41. Виды социального восприятия. Механизмы межличностного восприятия
42. Атрибуция как базовый механизм межличностного познания.
43. Фундаментальная ошибка атрибуции
44. Понятие аттракции. Шкала, компоненты и закономерности возникновения аттракции.
45. Механизмы межгруппового восприятия
46. Эффекты межличностного восприятия
47. Эффекты восприятия. Закономерности формирования первого впечатления: факторы восприятия при первом впечатлении
48. Направленное формирование первого впечатления
49. Долговременное общение
50. Трудности и дефекты межличностного общения
51. Трудности общения
52. Дефицитное общение
53. Дефектное общение
54. Деструктивное общение
55. Самопрезентация. Основные стратегии самопрезентации
56. Интерактивная сторона общения
57. Интеракция как обмен действиями в общении
58. Теории межличностного взаимодействия
59. Позиции в общении
60. Основные виды ситуаций взаимодействия
61. Стилль общения в межличностном взаимодействии
62. Ассертивность в общении.
63. Конфликтное общение.
64. Определение, виды и функции конфликта.
65. Факторы возникновения и протекания конфликтов.
66. Теоретические подходы к исследованию конфликта.
67. Структура и динамика конфликта
68. Значение организационного конфликта
69. Методы психологического исследования конфликта
70. Способы разрешения конфликтов. Конфликтная компетентность
71. Переговоры как основной способ разрешения конфликтов
72. Медиация как средство разрешения конфликтов. Технология медиации.

73. Специфика делового общения. Коммуникативная компетентность как компонент профессиональной компетентности
74. Виды, формы и стили делового общения. Особенности и механизмы диадического, группового, публичного делового общения
75. Формы делового общения
76. Специфика диадического общения.
77. Деловая беседа как основная форма делового общения. Обратная связь в деловом общении
78. Групповое общение
79. Начало переговоров. Ведение переговоров. Заключение и выход из контакта
80. Основы риторики. Публичное общение. Виды публичных речей
81. Виды и формы психологического воздействия в деловом общении
82. Административные методы воздействия
83. Манипулятивное воздействие в деловом общении
84. Имидж в деловом общении. Этапы формирования имиджа
85. Закономерности формирования первого впечатления
86. Аттракция и имидж
87. Имидж и самораскрытие в общении.
88. Технология формирования позитивного имиджа
89. Культура общения. Культура речи и речевой этикет в деловом общении
90. Этический и нормативный аспекты культуры речи. Этикетные формулы приветствия и представления

Критерии и шкала оценивания по оценочным средствам «зачет» и «экзамен»:

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания	Зачеты
отлично (5)	Студент глубоко и в полном объеме владеет программным материалом. Грамотно, исчерпывающе и логично его излагает в устной или письменной форме. При этом знает рекомендованную литературу, проявляет творческий подход в ответах на вопросы и правильно обосновывает принятые решения, хорошо владеет умениями и навыками при выполнении практических задач.	зачтено
хорошо (4)	Студент знает программный материал, грамотно и по сути излагает его в устной или письменной форме, допуская незначительные неточности в утверждениях, трактовках, определениях и категориях или незначительное количество ошибок. При этом владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических задач.	
удовлетворительно	Студент знает только основной программный	

(3)	материал, допускает неточности, недостаточно чёткие формулировки, непоследовательность в ответах, излагаемых в устной или письменной форме. При этом недостаточно владеет умениями и навыками при выполнении практических задач. Допускает до 30% ошибок в излагаемых ответах.	
неудовлетворительно (2)	Студент не знает значительной части программного материала. При этом допускает принципиальные ошибки в доказательствах, в трактовке понятий и категорий, проявляет низкую культуру знаний, не владеет основными умениями и навыками при выполнении практических задач. Студент отказывается от ответов на дополнительные вопросы	не зачтено

Лист изменений и дополнений

№ п/п	Виды дополнений и изменений	Дата и номер протокола заседания кафедры (кафедр), на котором были рассмотрены и одобрены изменения и дополнения	Подпись (с расшифровкой) заведующего кафедрой (заведующих кафедрами)