

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Золотухина Елена Николаевна

Должность: Ректор

Дата подписания: 27.01.2021 14:35:53

Уникальный программный ключ:

ed74cad8f1c19aa426b59e780a391b3e6ee2e1026402f1b3f388bce49d1d570e

СОДЕРЖАНИЕ

Автономная некоммерческая организация высшего образования
«Московский региональный социально-экономический институт»

Рабочая программа утверждена

Ученым советом МРСЭИ

Протокол № 10 от 27.06.2020 г.

Утверждаю

Ректор  Золотухина Е.Н.

«27» июня 2020 г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.07 Психология общения

Направление подготовки

37.03.01 Психология

Профиль

Практическая психология

Квалификация (степень) выпускника бакалавр

Форма обучения – очная, заочная

Рабочая программа по дисциплине «Психология общения» разработана в соответствии с Федеральным Государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению 37.03.01 Психология, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации № 946 от 07.08.2014 года.

Автор (составитель): Емельянова Ирина Евгеньевна – к.п.н., доцент кафедры педагогики и психологии

Рецензент: Кислинская Нонна Владимировна – к.п.н., доцент, заведующая кафедрой педагогики и психологии

Рабочая программа дисциплины рассмотрена и одобрена на заседании кафедры педагогики и психологии Московского регионального социально-экономического института 26 июня 2020 г., протокол № 10.

©Московский региональный социально-экономический институт, 2020.

142703, г. Видное, ул. Школьная, д. 55 а

© Емельянова И.Е.

1. Цель и задачи дисциплины (модуля), результаты обучения.....	4
2. Место дисциплины в структуре ОПОП бакалавриата	4
3. Объем дисциплины и виды учебной работы (разделяется по формам обучения).....	5
3.1. Очная форма обучения.....	5
3.2. Заочная форма обучения.....	5
4. Содержание дисциплины (модуля).....	6
4.1. Разделы дисциплины и трудоемкость по видам учебных занятий (в академических часах).....	6
4.2 Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)	7
5. Самостоятельная работа студентов (СРС)	17
6. Оценочные средства по дисциплине	17
6.1. Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине.....	18
6.2. Типовые контрольные задания или иные материалы	19
6.3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций	49
7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины	51
а) основная учебная литература:.....	51
б) дополнительная учебная литература:.....	51
8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»), необходимых для освоения дисциплины	51
9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	52
10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости).....	55
11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине	55
12. Иные сведения и (или) материалы.....	56
12.1 Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	56
13. Лист регистрации изменений	60

1. Цель и задачи дисциплины (модуля), результаты обучения

Целью освоения учебной дисциплины является формирование системы знаний в области психологии делового общения, повышение уровня коммуникативной компетентности.

При этом задачами дисциплины являются:

- знакомство с основными научными положениями в области психологии общения и взаимодействия между людьми;
- изучение закономерностей различных форм общения;
- рассмотрение специфики коммуникации, социальной перцепции, интеракции как аспектов общения;
- изучение психологических особенностей массовой коммуникации как вида общения.

В результате освоения ОПОП бакалавриата обучающийся должен овладеть следующими результатами обучения по дисциплине:

Коды компетенций	Результаты освоения ОПОП Содержание компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
ПК-14	Способность к реализации психологических технологий, ориентированных на личностный рост сотрудников организации и охрану здоровья индивидов и групп	знать: психологические технологии, ориентированные на личностный рост сотрудников организации; уметь: выбирать конкретные методические процедуры реализации, соответствующие специфике организационных проблем с учетом профессиональных компетенций и этических норм работы психолога в прикладных условиях; создавать условия для оптимизации социально-психологического климата в коллективе; владеть: навыками реализации психологических технологий, ориентированных на личностный рост сотрудников организации.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП бакалавриата

Дисциплина «Психология общения» относится к обязательным дисциплинам вариативной части ОПОП по направлению подготовки бакалавров 37.03.01 Психология.

Дисциплина «Психология общения» базируется на взаимосвязи с другими дисциплинами ОПОП по направлению подготовки бакалавров 37.03.01 Психология: «Организационная психология», «Психологии невербальных коммуникаций», «Психология здоровья».

Знания, умения, навыки и компетенции, полученные обучающимися при изучении данной дисциплины, необходимы для изучения таких дисциплин как

«Психология социальной работы», «Основы профессионально-личностного саморазвития», «Психологии воздействия».

Дисциплина «Психология общения» изучается в 7 семестре очной формы и в 9 семестре – на заочной форме. Вид промежуточной аттестации –зачет.

3. Объем дисциплины и виды учебной работы (разделяется по формам обучения)

Общая трудоемкость (объем) дисциплины составляет 3 зачетных единицы (108 часов).

3.1. Очная форма обучения

Вид учебной работы		Всего часов
Аудиторные занятия* (контактная работа)		52
в том числе:		
Лекции		16
Семинары, практические занятия		36
Лабораторные работы		
Самостоятельная работа обучающегося (всего):		56
В том числе:		
Курсовой проект (работа)		
Контрольная работа		
Другие виды самостоятельной работы		
Вид промежуточной аттестации обучающегося – зачет		
Общая трудоемкость:	часы	108
	зачетные единицы	3

3.2. Заочная форма обучения

Вид учебной работы		Всего часов
Аудиторные занятия* (контактная работа)		8
в том числе:		
Лекции		2
Семинары, практические занятия		6
Лабораторные работы		
Самостоятельная работа* (всего)		96
В том числе:		
Курсовой проект (работа)		
Контрольная работа		
Другие виды самостоятельной работы		
Вид промежуточной аттестации обучающегося – зачет		4
Общая трудоемкость:	часы	108
	зачетные единицы	3

* для обучающихся по индивидуальному учебному плану количество часов контактной и самостоятельной работы устанавливается индивидуальным учебным планом¹.

для обучающихся по индивидуальному учебному плану - учебному плану, обеспечивающему освоение соответствующей образовательной программы на основе индивидуализации ее содержания с учетом особенностей и образовательных потребностей конкретного обучающегося (в том числе при ускоренном обучении, для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов, для лиц, зачисленных для продолжения обучения в соответствии с частью 5 статьи 5 Федерального закона от 05.05.2014 №84-ФЗ «Об особенностях правового регулирования отношений в сфере образования в связи с принятием в Российскую

4. Содержание дисциплины (модуля)

4.1. Разделы дисциплины и трудоемкость по видам учебных занятий (в академических часах)

Очная форма

№ п/п	Раздел дисциплины	Общая трудоемкость (часов)	Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах)		СРС	Формы текущего контроля успеваемости	Формируемые компетенции
			аудиторные учебные занятия				
			все	лекции			
1.	Методологические аспекты исследования общения	36	6	12	18	Устный опрос, отчет о выполнении практических заданий, тест	ПК-14
2.	Психологические особенности межличностных коммуникаций	72	10	24	38	Устный опрос, отчет о выполнении практических заданий, тест	ПК-14
	Вид промежуточной аттестации – зачет						
Итого:		108	16	36	56		

Заочная форма

№ п/п	Раздел дисциплины	Общая трудоемкость (часов)	Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах)		СРС	Формы текущего контроля успеваемости	Формируемые компетенции
			аудиторные учебные занятия				
			все	лекции			
1.	Методологические аспекты исследования общения	39	1	2	36	Устный опрос, отчет о выполнении практических заданий, тест	ПК-14

Федерацию Республики Крым и образованием в составе Российской Федерации новых субъектов - Республики Крым и города федерального значения Севастополя и о внесении изменений в Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации»).

№ п/п	Раздел дисциплины	Общая трудоемкость (часов)	Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах)		СРС	Формы текущего контроля успеваемости	Формируемые компетенции
			аудиторные учебные занятия				
		всего	лекции	семинары, практические занятия			
2.	Психологические особенности межличностных коммуникаций	65	1	4	60	Устный опрос, отчет о выполнении практических заданий, тест	ПК-14
	Вид промежуточной аттестации – зачет	4					
Итого:		108	2	6	96		

4.2 Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)

Наименование тем дисциплины	Содержание
Раздел 1. Методологические аспекты исследования общения	
Тема 1.1. Общение как предмет научного знания	Возникновение «психологии общения», ее предмет, связь с другими науками. Исследование проблемы общения в трудах отечественных ученых-психологов. Общение в системе межличностных и общественных отношений. Подходы к определению категории «общение» в психологии и его форм. Характеристика общения. Цели и функции общения. Структура общения. Типы, виды и уровни общения. Законы общения. Модели и стили общения. Коммуникативный стиль личности. Критерии удовлетворенности общением. Основные направления и перспективы исследования общения в психологии.
Тема 1.2. Средства общения	Невербальные средства общения. Определение невербальной коммуникации. Функции невербальных сообщений. Базовые системы невербальных коммуникаций. Проблема интерпретации невербального поведения. Вербальные средства общения. Слушание в межличностном общении. Виды слушания. Помехи слушания. Приемы эффективного слушания. Формы и виды устных коммуникаций. Деловые беседы. Публичные выступления. Письменная коммуникация: свойства и функции. Культурные различия в вербальной коммуникации.
Раздел 2. Психологические особенности межличностных коммуникаций	
Тема 2.1. Функции межличностных коммуникаций	Коммуникативная функция общения. Природа и цель коммуникаций. Коммуникативные барьеры. Обратная связь в говорении и слушании. Публичные презентации, аргументации и возражения. Перцептивная функция общения. Социальная перцепция. Эффекты межличностного восприятия и взаимопонимания. Механизмы взаимопонимания в общении. Трудности и дефекты межличностного общения. Сенсорные каналы, их диагностика

Наименование тем дисциплины	Содержание
	и использование в общении. Имидж и самопрезентация. Основные стратегии самопрезентации. Интерактивная функция общения. Теории межличностного взаимодействия. Структура межличностного взаимодействия. Позиции в общении. Механизмы партнерских отношений. Основные виды ситуаций взаимодействия. Правила корпоративного поведения в команде. Взаимное влияние людей в процессе общения. Ассертивность в общении.
Тема 2.2. Конфликтное общение	Понятие «конфликтное общение». Причины конфликтного общения. Типология конфликтных собеседников. Стили управления конфликтным поведением в процессе коммуникаций. Основные способы управления конфликтным общением. Стратегии и тактики конфликтного поведения собеседников. Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте. Технологии критики в конфликте. Медиация как коммуникативный процесс. Технологии переговорного процесса. Алгоритм прямого разговора при разрешении конфликтов.

4.2.1 Тематический план лекций

Очная форма

№ раздела	Раздел дисциплины	Тематика лекций	Трудоемкость (час.)
1.	Методологические аспекты исследования общения	Л 1. Общение как предмет научного знания	2
		Л. 2. Вербальная коммуникация	2
		Л. 3. Невербальная коммуникация	2
2.	Психологические особенности межличностных коммуникаций	Л 4. Коммуникативная функция общения	2
		Л. 5. Перцептивная функция общения	2
		Л.6. Интерактивная функция общения	2
		Л. 7. Конфликтное общение	4
		ВСЕГО:	16

Заочная форма

№ раздела	Раздел дисциплины	Тематика лекций	Трудоемкость (час.)
1.	Методологические аспекты исследования общения	Л 1. Общение как предмет научного знания. Функции и средства межличностных коммуникаций	1

№ раздела	Раздел дисциплины	Тематика лекций	Трудоемкость (час.)
2.	Психологические особенности межличностных коммуникаций	Л 2. Конфликтное общение	1
ВСЕГО:			2

4.2.2 Тематический план практических занятий (семинаров)

Очная форма

№ раздела	Раздел дисциплины	Тематика практических занятий (семинаров)	Формы текущего контроля	Трудоемкость (час.)
1.	Методологические аспекты исследования общения	ПЗ.1. Типы, виды и уровни общения	Устный опрос тест	2
		ПЗ.2. Невербальное поведение в общении	Устный опрос	2
		П.3. 3. Особенности использования эффективного слушания	Устный опрос Письменный опрос (тест)	2
		П.3. 4. Публичные выступления	Устный опрос	2
		П.3. 5. Деловые беседы	Устный опрос	2
		П.3. 6. Особенности эффективных письменных коммуникаций	Устный опрос	2
2.	Психологические особенности межличностных коммуникаций	ПЗ.7. Коммуникативные барьеры	Устный опрос	2
		П.3. 8. Эффекты и факторы межличностного	Устный опрос	2

№ раздела	Раздел дисциплины	Тематика практических занятий (семинаров)	Формы текущего контроля	Трудоемкость (час.)
		восприятия		
		П.3. 9. Репрезентативная система в общении	Устный опрос	2
		П.3. 10. Трудности и дефекты межличностного общения	Устный опрос	2
		П.3. 11. Позиции в деловом общении	Устный опрос	2
		П.3. 12. Психологическое влияние в процессе общения	Устный опрос	2
		П.3. 13. Манипуляции в межличностном общении	Устный опрос	2
		П.3. 14. Правила корпоративного поведения в команде	Устный опрос	2
		П.3. 15. Особенности межличностных конфликтов	Устный опрос	2
		П.3. 16. Упреждение конфликтного общения	Устный опрос	2
		П.3. 17. Стратегии тактики регулирования конфликтного	Устный опрос	2

№ раздела	Раздел дисциплины	Тематика практических занятий (семинаров)	Формы текущего контроля	Трудоемкость (час.)
		взаимодействия		
		ПЗ. 18. Разрешение межличностных конфликтов	Устный опрос Письменный опрос (тест)	2
ВСЕГО:				36

Заочная форма

№ раздела	Раздел дисциплины	Тематика практических занятий (семинаров)	Формы текущего контроля	Трудоемкость (час.)
1.	Методологические аспекты исследования общения	ПЗ.1. Невербальное поведение в общении	Устный опрос, круглый стол, отчет о выполнении практических заданий,	2
2.	Психологические особенности межличностных коммуникаций	ПЗ.2. Психологическое влияние в процессе общения	Устный опрос, круглый стол, отчет о выполнении практических заданий, коммуникативная игра, письменный опрос (тест)	2
		ПЗ.3. Управление конфликтами в процессе общения	Устный опрос, круглый стол, отчет о выполнении практических заданий, письменный опрос (тест)	2
ВСЕГО:				6

Планы практических занятий (семинаров)

Практическое занятие №1.

Тема: Типы, виды и уровни общения

Основные понятия: менторский, «информативный», «конфронтационный», «вдохновляющий» типы общения, конвенциональный, примитивный, манипулятивный, стандартизированный, игровой, деловой и духовный уровни общения, виды общения: деловой, воспитательное, диагностическое, интимно-личностное, непосредственное, опосредованное, прямое, косвенное, материальное, когнитивное, кондиционное, деятельностьное, мотивационное, биологическое, социальное, вербальное и невербальное

Основные вопросы (рассматриваемые на занятии):

1. Типологические особенности общения.
2. Видовое разнообразие общения:
 - 1) по средствам;

- 2) по целям;
- 3) по содержанию;
- 4) по опосредованности;
3. Специфика уровней общения.

Методические рекомендации для подготовки к занятию:

Формы и методы проведения занятия, виды учебной деятельности студентов: практическое занятие проводится в форме «круглого стола» использованием метода дискуссии, кейс-метода. Задания для СРС (см.6.2.4.)

Практическое занятие №2

Тема: Невербальное поведение в общении

Основные понятия: такесика, проксемика, постурология, имидж, визуальный контакт, пантомимика, паралингвистика, экстралингвистика, паттерны.

Основные вопросы (рассматриваемые на занятии):

1. Понятие «невербальная коммуникация» и «невербальное поведение».
2. Основные каналы невербальной коммуникации:
 - 1) Оптико-кинетическая система;
 - 2) Акустическая система;
 - 3) Тактильно-кинестетическая система;
 - 4) Пространственная и проксемикальная система;
 - 5) Ольфакторная система.
3. Интерпретация и контроль невербального поведения.

Методические рекомендации для подготовки к занятию:

Формы и методы проведения занятия, виды учебной деятельности студентов: практическое занятие проводится в форме социально-психологического тренинга с использованием метода «мозгового штурма», упражнений творческо-аналитического характера, кейс-метода. Задания для СРС (см.6.2.4.)

Практическое занятие №3

Тема: Особенности использования эффективного слушания

Основные понятия: эффективное слушание, трудности эффективного слушания.

Основные вопросы (рассматриваемые на занятии):

1. Сущность понятия «эффективное слушание».
2. Приемы эффективного слушания.
3. Трудности использования эффективного слушания.

Методические рекомендации для подготовки к занятию:

Формы и методы проведения занятия, виды учебной деятельности студентов: практическое занятие проводится в форме «круглого стола» с использованием метода дискуссии и кейс-метода.

Задания для СРС (см.6.2.4.)

Практическое занятие №4

Тема: Публичные выступления

Основные понятия: публичное выступление, публичная речь, инвенция, диспозиция, элокуция, меморио, произнесение, введение, основная часть, заключение.

Основные вопросы (рассматриваемые на занятии):

1. Определение понятия «Публичная речь», ее виды.
2. Особенности структуры и содержания публичного выступления.
3. Подготовка к выступлению.
4. Управление публичным выступлением.
5. Требования к публичной речи.

Методические рекомендации для подготовки к занятию:

Формы и методы проведения занятия, виды учебной деятельности студентов: практическое занятие проводится в форме социально-психологического тренинга с использованием метода

«мозгового штурма», кейс-метода.
Задания для СРС (см.6.2.4.)

Практическое занятие №5

Тема: Деловые беседы

Основные понятия: деловая беседа, фаза беседы, эффективные приемы деловой беседы.

Основные вопросы (рассматриваемые на занятии):

1. Сущность понятия «деловая беседа».
2. Цели использования деловых бесед.
3. Структура деловой беседы.
4. Эффективные приемы в процессе деловой беседы.

Методические рекомендации для подготовки к занятию:

Формы и методы проведения занятия, виды учебной деятельности студентов: практическое занятие проводится в форме «круглого стола» с использованием метода дискуссии и кейс-метода.

Задания для СРС (см.6.2.4.)

Практическое занятие №6

Тема: Особенности эффективных письменных коммуникаций

Основные понятия: письменноречевая коммуникация, унификация, эвфемизм, бекграундеры, пресс-релиз, ньюс-релиз, факс-релиз, факт-лист.

Основные вопросы (рассматриваемые на занятии):

1. Сущность понятия «письменная коммуникация».
2. Специфика письменной коммуникации.
3. Функции письменных сообщений.
4. Преимущества и недостатки письменных сообщений.
5. Виды и каналы письменных сообщений.
6. Основные принципы эффективных письменных коммуникаций.
7. Письменные коммуникации в СМИ.

Методические рекомендации для подготовки к занятию:

Формы и методы проведения занятия, виды учебной деятельности студентов: практическое занятие проводится в форме социально-психологического тренинга с использованием метода «мозгового штурма», упражнений творческо-аналитического характера, кейс-метода.

Задания для СРС (см.6.2.4.)

Практическое занятие №7

Тема: Коммуникативные барьеры

Основные понятия: коммуникативный барьер, логический, семантический, стилистический, фонетический коммуникативные барьеры, психологический барьер.

Основные вопросы (рассматриваемые на занятии):

1. Сущность понятия «коммуникативный барьер».
2. Виды общих коммуникативных барьеров.
3. Виды специфических коммуникативных барьеров.
 - 1) Логический барьер.
 - 2) Семантический барьер.
 - 3) Стилистический барьер.
 - 4) Фонетический барьер.
4. Психологические барьеры в общении.

Методические рекомендации для подготовки к занятию:

Формы и методы проведения занятия, виды учебной деятельности студентов: практическое занятие проводится в форме «круглого стола» с использованием метода «мозгового штурма», кейс-метода.

Задания для СРС (см.6.2.4.)

Практическое занятие №8

Тема: Эффекты и факторы межличностного восприятия

Основные понятия: социальный стереотип, стереотипизация, социальная перцепция, каузальная атрибуция.

Основные вопросы (рассматриваемые на занятии):

1. Сущность понятия «социальный стереотип», причины его появления.
2. Взаимосвязь понятий «эффект» и «фактор» межличностного восприятия.
2. Видовое разнообразие эффектов социальной перцепции, их особенности.
3. Классификация факторов межличностного восприятия, их специфика.

Методические рекомендации для подготовки к занятию:

Формы и методы проведения занятия, виды учебной деятельности студентов: практическое занятие проводится в форме «круглого стола» с использованием метода «мозгового штурма», кейс-метода.

Задания для СРС (см.6.2.4.)

Практическое занятие №9

Тема: Репрезентативная система в общении

Основные понятия: сенсорный канал, ведущая репрезентативная система: визуальная, аудиальная, кинестетическая, обонятельная, вкусовая, сенсорный канал, паттерн, подстройка, калибровка.

Основные вопросы (рассматриваемые на занятии):

1. Общее понятие о репрезентативной системе.
2. Визуальная репрезентативная система, ее особенности.
3. Аудиальная репрезентативная система, ее особенности.
4. Кинестетическая репрезентативная система, ее особенности.
5. Диагностика ведущего сенсорного канала (ведущей модальности) в общении.
6. Развитие малоиспользуемых модальностей в общении.

Методические рекомендации для подготовки к занятию:

Формы и методы проведения занятия, виды учебной деятельности студентов: практическое занятие проводится в форме социально-психологического тренинга с использованием метода «мозгового штурма», кейс-метода.

Задания для СРС (см.6.2.4.)

Практическое занятие №10

Тема: Трудности и дефекты межличностного общения

Основные понятия: дефектное общение, деструктивное общение, дефицитное общение.

Основные вопросы (рассматриваемые на занятии):

1. Понятия «трудности» и «дефекты» общения, их взаимосвязь.
2. Классификация трудностей общения, их особенности.
3. Причины возникновения дефектов общения.
4. Виды дефектов межличностного общения, специфика их проявления у людей с разными типами акцентуаций характера.
5. Сущность понятия «деструктивное общение».
6. Особенности форм деструктивного общения и поведения.

Методические рекомендации для подготовки к занятию:

Формы и методы проведения занятия, виды учебной деятельности студентов: практическое занятие проводится в форме социально-психологического тренинга с использованием метода «мозгового штурма», упражнений творческо-аналитического характера, кейс-метода.

Задания для СРС (см.6.2.4.)

Практическое занятие №11

Тема: Позиции в деловом взаимодействии

Основные понятия: транзакция, стимул, позиция Взрослого, Ребенка и Родителя

Основные вопросы (рассматриваемые на занятии):

1. Теория транзактного анализа Э. Берна.
2. Сущность понятий «Транзакция» и «Стимул», их взаимодействие.
3. Виды транзакций.

4. Особенности эго-состояний:

- 1) Взрослого;
- 2) Ребенка;
- 3) Родителя.

5. Значение транзактного анализа для эффективного общения.

Методические рекомендации для подготовки к занятию:

Формы и методы проведения занятия, виды учебной деятельности студентов: практическое занятие проводится в форме «круглого стола» с использованием метода «мозгового штурма», кейс-метода.

Задания для СРС (см.6.2.4.)

Практическое занятие №12

Тема: Психологическое влияние в процессе общения

Основные понятия: манипуляция, внушение, убеждение, подражание, заражение

Основные вопросы (рассматриваемые на занятии):

1. Феномен психологического влияния в процессе общения: определение, виды, причины, последствия.
2. Внушение и убеждение как механизмы психологического влияния.
3. Подражание и заражение как механизмы психологического влияния.
4. Способы противостояния психологическому влиянию в общении.

Методические рекомендации для подготовки к занятию:

Формы и методы проведения занятия, виды учебной деятельности студентов: практическое занятие проводится в форме «круглого стола» с использованием метода дискуссии, анализа конкретных ситуаций.

Задания для СРС (см.6.2.4.)

Практическое занятие №13

Тема: Манипуляции в межличностном общении

Основные понятия: манипуляция, манипулятор, манипулятивная техника.

Основные вопросы (рассматриваемые на занятии):

1. Понятие манипуляции в общении.
2. Специфика способов манипулирования.
3. Способы защиты от манипуляций в общении.
4. Различные подходы к типологии манипуляторов.

Методические рекомендации для подготовки к занятию:

Формы и методы проведения занятия, виды учебной деятельности студентов: практическое занятие проводится в форме «круглого стола» с использованием метода «мозгового штурма», кейс-метода.

Задания для СРС (см.6.2.4.)

Практическое занятие №14

Тема: Правила корпоративного поведения в команде

Основные понятия: команда, корпоративное поведение, организационная культура, конкуренция, кооперация.

Основные вопросы (рассматриваемые на занятии):

1. Понятие «команда», ее признаки.
2. Типы делового взаимодействия: конкуренция и кооперация
3. Специфика корпоративного поведения.
4. Организационная культура.

Методические рекомендации для подготовки к занятию:

Формы и методы проведения занятия, виды учебной деятельности студентов: практическое занятие проводится в форме «круглого стола» с использованием метода «мозгового штурма», кейс-метода.

Задания для СРС (см.6.2.4.)

Практическое занятие №15

Тема: Особенности межличностных конфликтов

Основные понятия: конфликт, межличностный конфликт, структура конфликта, объект, предмет, контрагенты и субъекты конфликта, динамика конфликта, эскалация, деэскалация, собственно конфликт, предконфликтная и постконфликтная стадии, функции конфликта, причина конфликта.

Основные вопросы (рассматриваемые на занятии):

1. Различные подходы к понятию «конфликт».
2. Особенности межличностных конфликтов, причины их возникновения.
3. Структура и динамика конфликта.
4. Функции межличностных конфликтов.
5. Типы и виды межличностных конфликтов.

Методические рекомендации для подготовки к занятию:

Формы и методы проведения занятия, виды учебной деятельности студентов: практическое занятие проводится в форме «круглого стола» с использованием метода «мозгового штурма», упражнений творческо-аналитического характера, кейс-метода.

Задания для СРС (см.6.2.4.)

Практическое занятие №16

Тема: Упреждение конфликтного общения

Основные понятия: упреждение конфликта.

Основные вопросы (рассматриваемые на занятии):

1. Понятие «упреждение» конфликта.
2. Меры упреждения конфликта.
3. Основные способы и приемы упреждения конфликтного общения.

Методические рекомендации для подготовки к занятию:

Формы и методы проведения занятия, виды учебной деятельности студентов: практическое занятие проводится в форме «круглого стола» с использованием метода «мозгового штурма», кейс-метода.

Задания для СРС (см.6.2.4.)

Практическое занятие №17

Тема: Стратегии и тактики регулирования конфликтного взаимодействия

Основные понятия: регулирование конфликта, стратегия и тактика поведения в конфликте, выигрыш-проигрыш, напористость-партнерство, противоборство, избегание, компромисс, сотрудничество, уступка.

Основные вопросы (рассматриваемые на занятии):

1. Понятие «регулирование конфликта».
2. Сущность понятия «стратегия» поведения в конфликте, их виды.
3. Сущность понятия «тактика» поведения в конфликте, их классификация.
4. Отличие стратегии от тактики поведения личности в конфликте, их преимущества и недостатки использования.

Методические рекомендации для подготовки к занятию:

Формы и методы проведения занятия, виды учебной деятельности студентов: практическое занятие проводится в форме «круглого стола» с использованием метода «мозгового штурма», кейс-метода.

Задания для СРС (см.6.2.4.)

Практическое занятие №18

Тема: Разрешение межличностных конфликтов

Основные понятия: разрешение конфликта, переговоры, примирение, посредничество (медиация).

Основные вопросы (рассматриваемые на занятии):

1. Сущность понятия «разрешение конфликта».

2. Принципы разрешения межличностных конфликтов.

3. Способы, методы и приемы разрешения конфликта.

4. Основные критерии разрешения конфликта.

Методические рекомендации для подготовки к занятию:

Формы и методы проведения занятия, виды учебной деятельности студентов: практическое занятие проводится в форме социально-психологического тренинга с использованием метода «мозгового штурма», упражнений творческо-аналитического характера, кейс-метода.

Задания для СРС (см.6.2.4.)

5. Самостоятельная работа студентов (СРС)

Для самостоятельной работы обучающихся разработаны следующие учебно-методические материалы:

– рекомендации по подготовке к практическим занятиям по данной дисциплине;

– рекомендации по организации самостоятельной работы студентов;

– вопросы и задания для самостоятельной работы.

Тема (раздел)	Содержание заданий, выносимых на СРС	Код формируемых компетенций	Количество часов		Формы контроля
			ОФО	ЗФО	
1. Методологические аспекты исследования общения	подготовка сообщений и докладов к практическим занятиям, конспектирование источников, составление схем, таблиц, анализ ситуаций	ПК-14	18	36	Устный опрос, отчет о выполнении практических заданий, тест
2. Психологические особенности межличностных коммуникаций	подготовка сообщений и докладов к практическим занятиям, конспектирование источников, составление схем, таблиц, анализ ситуаций	ПК-14	38	60	Устный опрос, отчет о выполнении практических заданий, тест

6. Оценочные средства по дисциплине

В результате освоения дисциплины «Психология общения» ОПОП по направлению 37.03.01 Психология обучающийся должен овладеть следующими результатами обучения по дисциплине:

– способностью к реализации психологических технологий, ориентированных на личностный рост сотрудников организации и охрану здоровья индивидов (ПК-14).

Этапы формирования компетенций:

1. Чтение курса лекция по дисциплине (формы и методы – мультимедийные лекция-объяснение, лекция-визуализация, с привлечением формы тематической дискуссии, беседы, анализа конкретных ситуаций). На лекциях формируется способность порождать новые идеи; формулировать и решать задачи, возникающие в ходе учебной деятельности будущего бакалавра и требующие углубленных знаний в сфере психологии межличностных коммуникаций; вести библиографическую работу с привлечением современных информационных технологий; представлять итоги проделанной работы в виде сообщений и докладов, оформленных в соответствии с имеющимися требованиями, с привлечением современных средств редактирования и печати.

2. Проведение практических занятий (формы и методы – постановка проблемных познавательных задач, методы активного обучения: «дискуссия», анализ конкретных ситуаций). На практических занятиях формируется владение способами коммуникативной компетентности при проведении самостоятельной работы в ходе выполнения индивидуальных заданий.

3. Самостоятельная работа студентов предполагает получение дополнительных знаний и подходов к решению познавательных задач в дополнительной литературе и электронных источниках Интернет; создание базы данных, мультимедийной презентации по выбранной теме; подготовку докладов и сообщений, выполнение индивидуальных заданий, подготовка к зачету.

Изучение теоретического материала, с учетом опыта его применения на практических занятиях при устном опросе (собеседовании), при выполнении тестов, индивидуальных заданий, сдаче зачета, способствует формированию выше указанных компетенций.

Форма аттестации результатов изучения дисциплины в соответствии с учебным планом направления 37.03.01 Психология – зачет.

6.1. Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины (результаты по разделам)	Код контролируемой компетенции (или её части)/ и ее формулировка	Наименование оценочного средства
1	Методологические аспекты исследования общения	ПК-14 Способностью к реализации психологических технологий, ориентированных на личностный рост сотрудников организации и охрану здоровья индивидов и групп	Устный опрос, отчет о выполнении практических заданий, тест

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины (результаты по разделам)	Код контролируемой компетенции (или её части)/ и ее формулировка	Наименование оценочного средства
2	Психологические особенности межличностных коммуникаций	ПК-14 Способностью к реализации психологических технологий, ориентированных на личностный рост сотрудников организации и охрану здоровья индивидов и групп	Устный опрос, отчет о выполнении практических заданий, тест

6.2. Типовые контрольные задания или иные материалы

6.2.1. Зачет

а) типовые задания (вопросы)

Перечень вопросов для зачета

1. Предмет психологии общения. Общение в системе межличностных и общественных отношений. Содержание, цель и средства общения.
2. Значение общения для развития индивида. Качественное отличие общения человека от общения животных.
3. Разработка проблем общения в отечественной психологии.
4. Понятие коммуникативной ситуации. Виды коммуникаций. Структура. Массовая коммуникация и ее специфика.
5. Барьеры межличностной коммуникации. Классификации барьеров, способы преодоления.
6. Использование знаковых систем в коммуникативном процессе. Вербальная коммуникация.
7. Варианты речевого поведения: говорение и слушание. Приемы эффективного слушания. Рефлексивное и нерефлексивное слушание.
8. Проблема эффективности публичного выступления. Критерии эффективности. Факторы успешности публичного выступления.
9. Невербальная коммуникация, ее виды.
10. Интерактивная функция общения. Структура взаимодействия.
11. Виды взаимодействия. Проблемы кооперации и конфликта. Манипулирование в общении.
12. Роль социальной перцепции в процессе взаимопонимания. Специфика межличностной перцепции.
13. Эффекты, феномены и механизмы межличностного восприятия.
14. Каузальная атрибуция. Виды и ошибки каузальной атрибуции.
15. Межличностное влияние. Цели и виды влияния. Конформизм.
16. Воздействие, способы и механизмы воздействия.
17. Межличностная аттракция. Ее виды. Факторы возникновения и развития

аттракции.

18. Понимание в процессе межличностного общения. Свойства личности как предпосылка понимания другого человека. Стереотипы и их роль в понимании.
19. Деловое общение и его специфика.
20. Стадии организации и ведения деловых переговоров.
21. Трудности и дефекты общения. Дефицитное общение. Акцентуации характера и дефекты общения.
22. Трудности и дефекты общения. Ригидность, застенчивость и тревожность как факторы дефектного общения. Агрессивное взаимодействие.
23. Компетентность в общении. Пути и способы развития компетентности в общении.
24. Предупреждение и прогнозирование конфликтов в процессе межличностного общения.
25. Позиции в общении. Транзакционный анализ общения. РДВ-анализ позиций в общении.
26. Ассертивное общение. Виды ассертивности.
27. Понятие стиля общения. Характеристика стилей общения.
28. Виды и уровни общения.

б) критерии оценивания компетенций (результатов)

Зачтено выставляется по следующим параметрам: присутствие на лекциях, работа на семинарских/практических занятиях (выступить с сообщением не менее трех раз, принимать участие в дискуссиях), выполнение самостоятельной работы и дидактических тестов по темам разделов дисциплины, ответил на вопросы зачета (не менее 70%).

Не зачтено – студент не посещает лекции, семинарские занятия, не выполняет своевременно самостоятельную работу, дидактические тесты по разделам, не ответил на вопросы зачета (выполнил правильно менее 70% заданий).

6.2.2 Примерные темы докладов

1. Общение как социальная деятельность.
2. Содержание и механизмы общения.
3. Общение как условие развития личности.
4. Соотношение типов темперамента и особенностей стиля общения.
5. Индивидуальные особенности личности и их влияние на восприятие и понимание людьми друг друга в процессе общения.
6. Основы культуры деловой письменной и устной коммуникации.
7. Деловая беседа как основная форма делового общения и искусство ее проведения.
8. Стратегии и тактики поведения в конфликте.
9. Спор, дискуссия, полемика: психологические особенности и приемы.
10. Основные функции, элементы, этапы коммуникационного процесса.
11. Общие этические принципы делового общения.
12. Социальные и культурные барьеры общения и их преодоление.
13. Публичное выступление, презентация.
14. Основы культуры и мастерства провозглашения деловой речи.

15. Виды и техники слушания.
16. Аргументация в процессе делового общения.
17. Исследование эффективности организационных коммуникаций.
18. Физиологические и психологические барьеры общения и их преодоление.
19. Общение и коммуникация.
20. Рефлексивное и нерефлексивное слушание.
21. Имидж делового человека.
22. Метод принципиальных переговоров.
23. Манипулятивное общение и его неэффективность на переговорах.
24. Культура делового общения.
25. Коммуникативные конфликты и их последствия.
26. Общение в конфликтных ситуациях.
27. Умения и навыки межличностного общения.
28. Деловой стиль и манеры обсуждения.
29. Невербальные средства общения, их значение в межличностной коммуникации.
30. Язык жестов в коммуникации.
31. Экспрессивное поведение в общении и его понимание.
32. Моральный кодекс спора.

6.2.3 Тематика курсовых работ

Курсовая работа по дисциплине «Психология общения» не предусмотрена учебным планом.

6.2.4 Задания по дисциплине

Тема: Типы, виды и уровни общения

Задания для СРС

1. Заполните таблицу «Уровни общения».

Уровни общения

Название уровня	Характеристика	Примеры
Примитивный		
Манипулятивный		
Формальный		
Конвенциональный		
Деловой		
Игровой		
Духовный		

2. Создайте интеллект-карту по теме «Типы и виды общения».

3. Создайте коллаж по теме «Виды общения».

Тема: Невербальное поведение в общении

Задания для СРС

1. Психологами установлено, что в процессе взаимодействия людей от 60% до 80% коммуникации осуществляется за счет невербальных средств выражения, и только 20-40% информации передается с помощью вербальных. Знание и правильное использование невербальных средств общения является необходимой составляющей в овладении эффективными коммуникациями людей.

Одним из ассоциативных способов обработки информации является коллажирование. Создайте коллаж (Коллаж – это метод создания композиции, главным принципом которого является сочетание разнородных по своей фактуре элементов (например, газетных вырезок, кусочков ткани, бумаги, фотографий и т.д.), которые накладываются друг на друга и закрепляются на общей основе.) на тему «Эффективное невербальное общение».

2. В XVIII в. известный политик граф Честерфилд, готовя сына к дипломатической карьере, писал ему: «Говоря с людьми, всегда смотри им в глаза; если ты этого избегаешь, люди начинают думать, что ты считаешь себя в чем-то виноватым; к тому же ты теряешь возможность узнавать по выражению лиц, какое впечатление на них производят твои слова». Как вы считаете, граф дал сыну хороший совет? Какие бы рекомендации дали дипломатам вы как будущие психологи? Напишите памятку.

3. Проанализируйте по приведенным примерам влияние на слушателя одновременно слов и жестов. Какие выводы можно сделать в описанных ситуациях? Как вы считаете, на какую информацию надо полагаться в случае явного расхождения вербальной и невербальной информации? 1. З. Фрейд, беседуя с пациенткой о том, как она счастлива в браке, заметил, что она бессознательно снимала с пальца и надевала обручальное кольцо. 2. Служащий рассказал начальнику о своем проекте реорганизаций работы отдела. Начальник сидел очень прямо, плотно упираясь ногами в пол, не останавливая взгляда на служащем, но время от времени повторяя: «Так– так... да-да...» В середине беседы, отклонившись назад, оперев подбородок на ладонь так, что указательный палец вытянулся вдоль щеки, он задумчиво полистал проект со словами: «Да, все, о чем вы говорили, несомненно, очень интересно, я подумаю над вашими предложениями». 3. Вы по пути решили навестить приятельницу, не предупредив её заранее о своем визите: «Не помешаю? У тебя есть время? Мне надо кое-что тебе рассказать...» – «Ну что ты... заходи, конечно... Кофе будешь?». Хозяйка достала банку, насыпала кофе, плотно закрыла ее и спрятала на полку. «Так ты сейчас ничем не занята?» – «Для тебя у меня всегда найдется время...» 4. Вы просите у знакомого книгу. Он с готовностью соглашается дать вам ее и начинает искать на полках. Ищет, ищет. Казалось бы, все обыскал – книги нет как не было! 5. Политический деятель выступает с предвыборной программой. Потрясая указательным пальцем над головами слушателей, он говорит: «Я искренне стремлюсь к диалогу, стараюсь учитывать мнение всех слоев общества...» Делая плавные, округлые жесты обеими руками, он заверяет всех, что у него есть четкая, обдуманная программа. Заполните таблицу.

Аналитика ситуаций

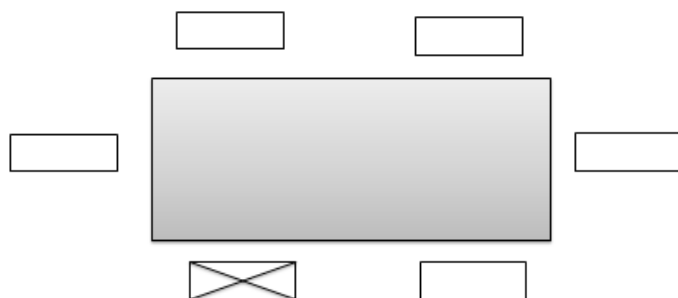
№ ситуации	Характеристика вербальной информации и ее интерпретация	Характеристика невербальной информации и ее интерпретация	Выводы

4. Используя свои знания о невербальной коммуникации, по приведенным отрывкам попробуйте догадаться о том, что в действительности происходит с их персонажами. Заполните таблицу.

Цитата	Интерпретация
1....Однако бойкость не удавалась ей, и чаще всего, особенно при новых людях, взгляд Марии Ивановны пропадал в пространстве, хотя болтала она в это время без умолку. (И. А. Бунин)	
2.Лицо Александра Ивановича сохраняло нейтральность, но руки его бесцельно шарили по столу, как у слепого. (И. Ильф, Е. Петров)	
3.[Мармеладов] стукнул себя кулаком по лбу, стиснул зубы, закрыл глаза и крепко оперся локтем о стол. Но через минуту лицо его вдруг изменилось, и с каким-то напускным лукавством и выделанным нахальством он взглянул на Раскольникову, засмеялся и проговорил: – А сегодня у Сони был, на похмелье ходил просить! Хе, хе, хе! (Ф. М. Достоевский)	

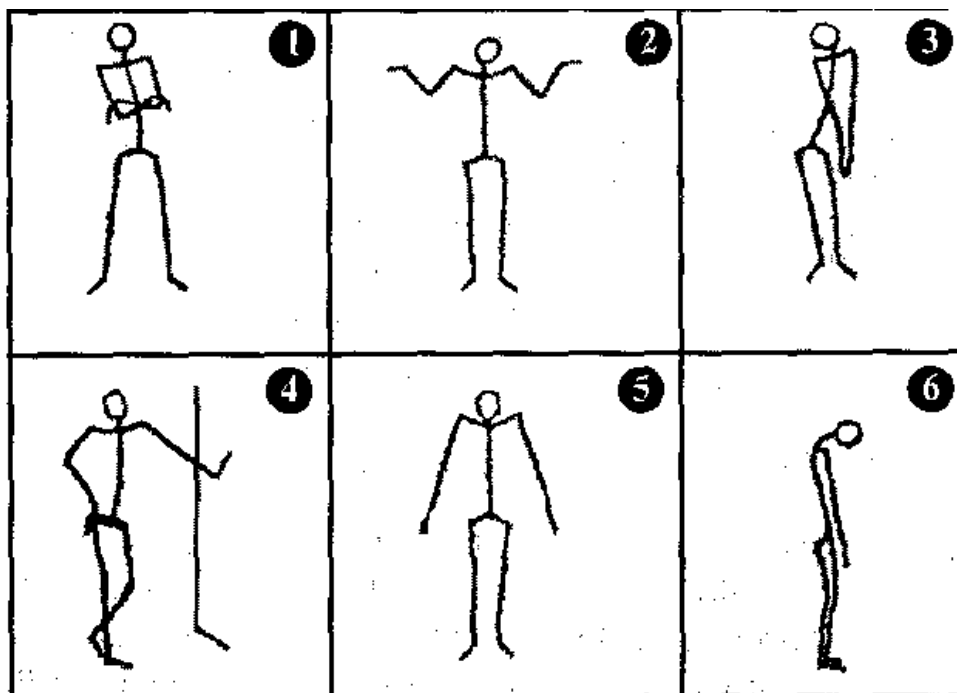
4.Разговаривая, он, как на пружинах, подскакивал на диване, оглушительно и беспричинно хохотал, быстро-быстро потирал от удовольствия руки, а когда и этого оказывалось недостаточно для выражения его восторга, бил себя ладонями по коленкам, смеясь до слез. (Б. Пастернак)	
5.Его желтая барабанная пятка выбивала по чистому полу тревожную дробь. (И. Ильф, Е. Петров)	
6.Как только присяжные уселись, председатель сказал им речь об их правах и ответственности. Говоря свою речь, председатель постоянно переменял позу: то облокачивался на левую, то на правую руку, то на спинку, то на ручки кресел, то уравнивал края бумаг, то гладил разрезной нож, то ощупывал карандаш. (Л. Н. Толстой)	
7.Невольно я подняла голову и прямо напротив увидела две руки, каких мне еще не приходилось видеть: они вцепились друг в друга, точно разъяренные звери, и в неистовой схватке тискали и сжимали друг друга, так что пальцы издавали сухой треск, как при раскалывании ореха. (С. Цвейг)	
8.Ты запрокидываешь голову – Затем, что ты гордец и враль... (М. Цветаева)	
9.Полыхаев удивительно быстро моргал глазами и так энергично потирал руки, будто бы хотел трением добыть огонь по способу, принятому среди дикарей Океании. (И. Ильф, Е. Петров)	
10.Вазир-Мухтар смотрел спокойно, с неопределенною сосредоточенностью, как бы мимо глаз евнуха или сквозь него. (Ю. Тынянов)	

5. На рисунке изображены 6 стульев. Крестиком обозначено положение человека, с которым вам предстоит встретиться. Вам надо решить, какой стул лучше занять в каждом из следующих случаев.



1) С этим человеком вы будете играть в шахматы, и для вас важно выиграть. Пометьте выбранный стул буквой «А». 2) Вы собираетесь помочь человеку в разгадывании кроссворда. Пометьте выбранный стул буквой «Б». 3) Вам предстоит провести с человеком собеседование по поводу его возможного приема в вашу маленькую фирму со сплоченным коллективом. Пометьте выбранный стул буквой «В». 4) А теперь на данном рисунке отметьте буквой «Д» место другого человека и буквой «С» – свое собственное, если вам как начальнику предстоит нерадивому сотруднику («Д») объявить выговор.

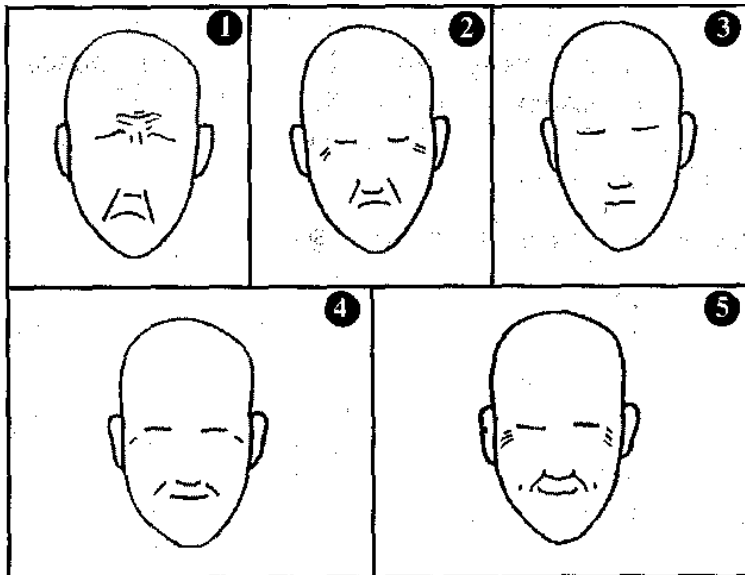
6. Определите, какому состоянию человека, какому отношению к другому человеку соответствуют эти позы. Результаты своего наблюдения занесите в таблицу: поставьте напротив соответствующего состояния номер позиции указанный в группе изображений.



Психическое состояние, отношение	Номер позиции на рисунке
Робкий, виноватый, убитый горем	
Высокомерие, пренебрежение, самоуверенность	
Тревожность, ожидание, неуверенность	
Растерянность, непонимание, сомнение	
Смущение, застенчивость, печаль	
Удивление, нерешительность, недоумение	

7. Определите по мимическим схемам эмоциональное состояние человека. Результаты своего наблюдения занесите в таблицу: поставьте напротив соответствующего состояния номер позиции указанный в группе мимических выражений.

Психическое состояние	Номер позиции на рисунке
Спокойствие, уверенность	
Ярость, отчаяние, ужас	
Удовлетворенность	
Радость, восторг	
Тревога, страх, обида	



Тема: Особенности использования эффективного слушания

Задания для СРС

1. Прочитайте рассказ (из книги А.В. Комаровой, Т.В. Слотиной, В. Л. Ситникова «Практикум по психологии общения») и напишите Петру Ивановичу советы, которые помогли бы ему научиться слушать собеседника. Петр Иванович решил проехаться на новом автомобиле за город. Свернув с шоссе на двухполосную дорогу, он сбился с дороги и остановился у станции техобслуживания, чтобы узнать, где сейчас находится. Механик СТО принялся подробно объяснять ему, как вернуться к шоссе, но Петр Иванович вдруг забеспокоился, хватит ли ему бензина для возвращения домой. Он спросил у механика, сколько стоит бензин в их районе и, не удовлетворившись названной им ценой и фирмой, которой принадлежит бензозаправка, стал думать о том, как ему найти другую бензоколонку. Механик тем временем продолжал свои объяснения. Петр Иванович отметил, что он говорит слишком быстро, и забеспокоился, что может неверно понять его. Он поблагодарил механика СТО и уехал в надежде найти другого, кто объяснил бы, как добраться до другой заправочной станции и до шоссе.

2. Понаблюдайте за тем, как вы слушаете окружающих вас людей. А как слушают вас? какие особенности вы для себя отметили? Запишите результаты своих наблюдений в таблицу, сделайте выводы.

Позиции в процессе слушания	Особенности	Выводы
Я слушаю		
Меня слушают		

3. Создайте мультимедийную презентацию по теме «Типы слушателей».

Тема: Публичные выступления

Задания для СРС

1. Составьте памятку на тему «Алгоритм публичного выступления».

2. Составьте текст публичного выступления на тему по собственному выбору, оформите ее в соответствии с предложенной схемой:

Тема выступления.

Цель выступления.

Вид публичной речи.

Структура публичного выступления	Содержание публичного выступления	Примечание
Вступление		
Основная часть		
Заключение		

3. В СМИ найдите варианты публичных выступлений, проанализируйте их с точки зрения эффективного влияния на публику.

Тема: Деловые беседы

Задания для СРС

1. Оцените техники ведения беседы, перечисленные ниже. Какие из них позитивные, а какие негативные? а) В беседе мы сопровождаем высказывания партнера репликами вроде: «Глупости ты говоришь», «Ты, я вижу, в этом вопросе ничего не понимаешь», «Я бы мог вам это объяснить, но боюсь, вы этого не поймете» и т. п. б) Сопровождение речи партнера высказываниями типа: «Да..., да..., угу...» в) Мы дословно повторяем высказывания партнера. При этом можно начать с вводной фразы: «Как я понял Вас...», «По Вашему мнению...», Ты считаешь...» и т. д. г) В ходе беседы мы вставляем высказывания типа: «Пора приступить к предмету разговора...», «Мы несколько отвлеклись от темы...», «Давайте вернемся к цели нашей встречи» и т. д. д) Мы пытаемся найти у партнера понимание только тех проблем, которые волнуют нас самих. е) Мы воспроизводим высказывание партнера в сокращенном, обобщенном виде, кратко формулируем самое существенное в его словах.

2. Напишите памятку на тему «Эффективность деловой беседы».

3. Создайте презентацию на тему «Типы собеседников».

Тема: Особенности эффективных письменных коммуникаций

Задания для СРС

1. Перепишите следующие предложения так, чтобы они соответствовали десяти характерным особенностям эффективных письменных коммуникаций. В каждом из предложений присутствует по крайней мере одна ошибка.

- Наш региональный директор, девушка, имеющая много лет опыта, проверит ваши счета.
- Если вы срочно не заплатите, вы не получите существенной скидки.
- Ввиду того что товар находился у вас только шесть месяцев, совершенно ясно, что ремонт будет в рамках гарантии.
- Если работник имеет жалобу, работник должен доставить эту жалобу в комитет по жалобам.
- Нюхая вино, полицейский арестовал водителя.
- Членам Совета попечителей верится, что новый план будет работать.
- Несмотря на вашу задержку с оплатой счета, мы не закроем счет.
- На этот раз я могу сказать, что юрист может обеспечить решение этой проблемы, но что он обязательно должен быть специалистом по налогам.
- Из этой политики не может существовать исключений.
- Полный отчет будет послан вам председателем департамента.
- Вам не разрешается пропускать работу, если у вас нет уважительной причины.
- В настоящий момент консенсус мнений таков, что текучесть кадров будет расти в течение мая месяца.
- Ваша работа была целиком неудовлетворительна.
- Отчет был предназначен для Анны и меня, а не для Ивана и Петра.
- Каждая из следующих страниц была вычитана в гранках редакторами.
- В соответствии с вашим запросом мы прикладываем сюда отчет об инвентаризации запасов.
- Курение запрещено везде, кроме холла.

2. Составьте памятку на тему «Принципы написания документов».

3. Заполните таблицу на тему «Виды письменных сообщений».

Виды письменных сообщений

Виды письменных сообщений	Определение понятия	Специфика письменного сообщения
Деловое письмо		
Отчет		
Служебная записка		
Распоряжение		
Приказ		
Заявление		
Инструкция		
Договор		

Публикация в СМИ		
Другие (прямая почтовая рассылка, презентационные материалы)		

Тема: Коммуникативные барьеры

Задания для СРС

1. Перечислите возможные коммуникативные барьеры в общении: а) между приверженцем Кромвеля, воюющим на его стороне, и роя-листом, преданным Якову I Стюарту; б) у человека, недавно принятого на работу в организацию; в) между трудным подростком-наркоманом и сотрудником молодежного клуба; г) у родителей и сына (дочери)-подростка; д) между старыми сотрудниками и специалистом, приехавшим по контракту с иностранной фирмой работать в другую страну; е) между студентами-иностранцами, принадлежащими к разным землячествам; ж) у туземцев и А. Миклухо-Маклая; з) у Марко Поло и китайцев; и) у конкистадоров и индейцев; к) у солдат армии США и жителей Ирака сегодня; л) у ректора вуза и студента; м) у протопопа Аввакума и патриарха Никона.

2. Составьте интеллект-карту по теме «Коммуникативные барьеры».

3. Заполните таблицу.

Описание ситуации	Барьер	Рекомендации
Ситуация 1. На конференции по предпринимательству встретились: финн средних лет, бизнесмен, владелец сети ресторанов и закусочных, и туркмен, студент 2-го курса Финансово-экономического университета.		
Ситуация 2. В купе поезда встретились: женщина 70 лет с 3 внуками от сына и дочери и мужчина 30 лет, разведен, детей нет, преподаватель колледжа.		
Ситуация 3. На деловом совещании встретились: опытный, проработавший на данном предприятии более 30 лет, менеджер, не имеющий управленческого образования, и молодой специалист 26 лет, только что закончивший самый прогрессивный экономический вуз, факультет управления.		

Тема: Эффекты и факторы межличностного восприятия

Задания для СРС

1. К каким эффектам социальной перцепции можно отнести следующие ситуации:

а) Молодым людям было предложено оценить женский почерк, причем к тексту прилагался женский портрет. В одних группах испытуемых использовался портрет женщины с привлекательной внешностью, а в других – портрет «дурнушки». Более высокие оценки получил почерк красивой женщины.

б) Цитата из «Крейцеровой сонаты» Л. Н. Толстого: «Удивительное дело, какая полная бывает иллюзия того, что красота есть добро. Красивая женщина говорит глупости, ты слушаешь и не слышишь глупостей, а слышишь умное. Она говорит, делает гадости, а ты видишь что-то милое. Когда же она не говорит ни глупостей, ни гадостей, а красиво, то сейчас уверяешься, что она чудо как умна и нравственна».

в) В драматическом этюде А. Н. Островского «Неожиданный случай» друзья Сергей Андреевич Розовый и Павел Гаврилович Дружнин приезжают в гости к молодой вдове Софье Антоновне, в которую влюбился С. А. Розовый. В разговоре Дружнин признается, что хотел помешать помолвке (Дружнин имел предубеждение против вдов). Происходит следующий диалог между Дружниным и Софьей Антоновной:

ДРУЖНИН. Изволь, я признаюсь. Вот в чем дело, Софья Антоновна. Надобно вам признаться, что я его очень люблю... Я его очень люблю, Софья Антоновна. (Розовый смотрит на него пристальным взглядом, в котором выражается благодарность).

ДРУЖНИН. Я знаю его слабое сердце; мне случалось видеть неприятности, которые он должен был терпеть за этот недостаток. Я недавно узнал, что он познакомился с вами. Извините, почему-то я имел об вас не совсем выгодное мнение; я испугался, чтоб это знакомство не довело его до чего-нибудь серьезного, и приехал к вам с намерением воспрепятствовать вашему сближению. СОФЬЯ АНТОНОВНА. И только?

ДРУЖНИН. Больше ничего.

СОФЬЯ АНТОНОВНА. Скажите, сделайте одолжение, отчего вы составили обо мне такое мнение? ДРУЖНИН. Право, не могу вам сказать отчего!

Какой эффект социальной перцепции сыграл роль при формировании первоначального (заочного) мнения Дружнина о Софье Антоновне?

г) Эпизод из поэмы Н. В. Гоголя «Мертвые души». Чичиков разглядывал себя в зеркале, примеряя новый фрак наваринского дыма с пламенем, который блестел, как шелк. "Поворотился направо – хорошо! Повернулся налево – еще лучше! Перегиб такой, как у камергера или у такого господина, который так и чешет по-французски, который, даже и рассердясь, выбраться не умеет на русском языке, а распечат французским диалектом. Деликатность такая! Он попробовал, склоня голову несколько набок, принять позу, как бы адресовался к даме средних лет и последнего просвещения: выходила, просто картина.»

д) В комедии В. Шекспира «Двенадцатая ночь» приятели Фабиан и сэра Тоби решили пошутить над воздыхателем графини сэром Эндрю Эгг ючиком и посланцем герцога Орсино – юношей Цезарио (в действительности переодетой в мужской костюм девушкой Виолой). Они уговорили сэра Эндрю вызвать на дуэль мнимого соперника Цезарио. В шутку Фабиан и сэра Тоби пугают каждого из будущих противников, рассказывая о них небылицы:

ФАБИАН. Знаю только, что рыцарь в страшном негодовании против вас, вплоть до смертельного исхода. А подробности мне неизвестны.

ВИОЛА. А что он за человек, скажите, пожалуйста?

ФАБИАН. Его внешность не сулит того, что обнаруживается при испытании его храбрости. Он действительно один из самых опытных, неукротимых и опасных драчунов в Иллирии. Если угодно, мы пройдем к нему, если удастся, я постараюсь помирить вас.

ВИОЛА. Вы меня очень этим обяжете. По мне худой мир лучше доброй ссоры, и меня не тянет прославиться как забияка. Уходят. Входит сэра Тоби и сэра Эндрю.

СЭР ТОБИ. Да, дружище, в нем что-то дьявольское. Я сроду не встречал такого типа. Мы чуток поразмялись с ним на рапирах, ножнами и так далее. Он делает выпады с такой страшной стремительностью, что это просто невыносимо, а при батмане отвечает так точно, что ноги не успевают коснуться подошвами земли. Говорят, он был учителем фехтования у персидского шаха. СЭР ЭНДРЮ. Вот черт, я бы не хотел затеваться с ним.

СЭР ТОБИ. Да, но теперь его не утихомиришь. Фабиан тут едва с ним справляется.

СЭР ЭНДРЮ. Чтобы ему пусто было! Кабы я знал, что он не трус и так умеет фехтовать, я бы его лучше послал ко всем чертям, чем с ним задираться. Пусть он покончит дело миром, и я подарю ему моего чалого Капилета.

СЭР ТОБИ. Попробую ему предложить. Пойдите тут и держитесь как ни в чем не бывало. Надеюсь, все обойдется без крови. (В сторону) По- катаюсь на твоём чалом, как на тебе самом.

Какой психологический эффект социальной перцепции здесь имеет место?

2. Определите факторы социальной перцепции в следующих ситуациях:

а) В романе Д. Н. Мамина-Сибиряка «Хлеб» между героями Полу-яновым и Ечкиным происходит следующий диалог: ПОЛУЯНОВ. А я думаю, Борис Яковлевич, очки себе купить... дымчатые, в золотой оправе... да. – Разве у вас глаза слабые? – Нет... Но в очках как-то солиднее. Старобровский носит очки. Мышников. одним словом, все серьезные люди. – Отчего ж, можно и очки, – милостиво согласился Ечкин, думавший совсем о другом. – Да, конечно, очки... – Купцы, и те нынче в очках ходят. Вон Евграф Огибенин... да.» «На следующий день Полуянов явился в золотых очках и даже подстриг бороду Шамбор. Нельзя, дело было слишком серьезное, и каждая мелочь имела свое значение».

б) Отрывок из сочинения Н. В. Гоголя. «Положим, например, существует канцелярия, не здесь, а в тридевятом государстве, а в канцелярии, положим, существует правитель канцелярии. Прошу посмотреть на него, когда он сидит среди своих подчиненных, – да просто от страха и слова не выговоришь! гордость и благородство, и уж чего ни выражает лицо его? просто бери кисть, да и рисуй: Прометей, решительный Прометей! Высматривает орлом, выступает плавно, мерно. Тот же самый орел, как только вышел из комнаты и приближается к кабинету своего начальника, куропаткой такой спешит с бумагами под мышкой, что мочи нет. В обществе и на вечеринке, будь все небольшого чина, Прометей так и останется Прометеем, а чуть немного повыше его, с Прометеем делается такое превращение, какого и Овидий не выдумает: муха, меньше даже мухи, уничтожился в песчинку!»

в) Александр Дюма в своей книге о путешествии по России рассказывает следующую историю о случае, приключившемся с императором Александром I. «Однажды, прибыв в малороссийскую деревню, одетый в военный сюртук, без каких-либо внешних знаков отличия, которые бы указывали на его звание, Александр вышел из коляски и, пока перепрягали лошадей, пешком поднялся на невысокий холм, на вершине которого дорога раздваивалась. Там стоял небольшой домик, крайний в этом селении, а у порога дома сидел, покуривая, человек, одетый в шинель, напоминавшую одеяние императора. – Приятель, – спросил Александр, употребив слово, какое обычно используют собеседники в разговоре на равных, – по какой из этих дорог надо ехать, чтобы добраться до...? Человек с трубкой оглядел императора с головы до ног, удивленный, что какой-то путешественник позволил себе обратиться к человеку его чина столь фамильярно, и, небрежно, указав рукой на одну из дорог, сказал: – По этой, голубчик. Император понял, что допустил оплошность, чересчур бесцеремонно обратившись к такой важной персоне, какой был на вид его собеседник. – Простите, сударь, – сказал он, приблизившись к нему и поднеся ладонь к своей фуражке, – вы позволите еще один вопрос? – Ну, так? Какой? – спросил курильщик презрительно. – Позвольте полюбопытствовать: какой у вас чин? Угадайте. – Должно быть, сударь – поручик? – Берите выше. – Капитан? – Еще выше. – Майор? – Давайте дальше... – Подполковник? – Вот теперь в точку. Император поклонился. – А теперь мой черед, – сказал человек, попыхивая трубкой. – Извольте, кто вы? – Отгадайте, – ответил император. – Поручик? – Выше. – Капитан? – Еще выше. – Майор? – Дальше, дальше... – Подполковник? – Мимо... Курильщик встал с места. – Полковник? – Не угадали. Человек вынул трубку изо рта и принял почтительную позу. – Ваше превосходительство, стало быть генерал-лейтенант? – Уже ближе. – Может, фельдмаршал? – Еще усилие, подполковник, и вы угадаете. – Его императорское величество! – воскликнул подполковник, выронив изо рта трубку, которая, упав на землю, разлетелась на кусочки...»

г) «Пересчитать нельзя всех оттенков и тонкостей нашего обращения. Француз или немец век не смекнет и не поймет всех его особенностей и различий: он почти тем же голосом и тем же языком станет говорить и с миллионщиком и с мелким табачным торгашом, хотя, конечно, в душе по- подличает в меру перед первым. У нас не то: у нас есть такие мудрецы, которые с помещиком, имеющим двести душ, будут говорить совсем иначе, нежели с тем, у которого их триста, будут говорить опять не так, как с тем, у которого их пятьсот, а с тем, у которого их пятьсот, опять не так, как с тем, у которого их восемьсот, хоть восходи до миллиона, все найдутся оттенки». (Н.В. Гоголь)».

3. Проанализируйте информацию о том, как другие видят вас? Запишите в таблицу, что думают о вас другие люди. Используйте следующие выражения: «Люди считают, что у меня есть

навыки в...», «Люди считают, что у меня способности к...», «Люди считают, что я знаю о...», «Люди считают, что я компетентен в...». Припомните, кто говорил вам об этих талантах, способностях и характеристиках.

Тема: Репрезентативная система в общении

Задания для СРС

1. Составьте мультимедийную презентацию по результатам самообследования на тему «Знакомьтесь: моя ведущая репрезентативная система» по плану:

- 1) Результаты диагностики (с указанием названия теста, автора).
- 2) Описание характерных особенностей выявленной системы (внешние проявления поведения): слова, поза, телодвижения, дыхание, тембр, сила, темп голоса, направление взгляда, особенности взгляда, поведение в конфликте.
- 3) Советы по взаимодействию.

2. В художественной литературе найдите отрывки из произведений, иллюстрирующие репрезентативную систему персонажей.

Тема: Трудности и дефекты межличностного общения

Задания для СРС

1. Подготовьтесь к дискуссии на тему «Трудности межличностного неформального общения обязательно влекут за собой нарушение межличностных отношений?».

2. К деструктивному общению относят те формы и особенности контактов, которые пагубно сказываются на личности партнера и осложняют взаимоотношения. К нему относят корыстные формы общения – вранье, обман, ложь. Эгоизм, как правило, основа деструктивного общения. Агрессивность, конфликтное взаимодействие – отличительные черты такого общения. Вспомните примеры деструктивного общения, присущие героям фильмов, литературных произведений. Выполнение задание оформите в табличном варианте.

3. Проанализируйте следующие пары дефиниций, заполните таблицу:

Понятия	Определение	Общее	Отличие
застенчивость замкнутость			
застенчивость нерешительность			
беззастенчивость агрессивность			

Тема: Позиции в деловом взаимодействии

Задания для СРС

1. Ниже приведены примеры трансакций из книги А.В. Пашкова «Практикум по психологии общения». Поясните, с каких позиций действуют и должны действовать их участники, каков характер трансакции. Будет ли эффективным общение в трансакциях и почему? 1) Иванов. Что стало с молодежью?! Она совсем распустилась! Петров. Да, в их годы мы были поскромнее. 2) Преподаватель. Каким это образом у вас здесь получилось трехзначное число? Студент. Ах, да, забыл извлечь квадратный корень! 3) Кассир. А не сорваться ли нам в кино, пока нет начальства? Бухгалтер. Будьте добры, передайте мне ведомости за прошлый квартал. 4) Голубева. Проводите меня, у нас в подъезде вечно толкуются пьяные. Коршунов. Ну, конечно-конечно, с удовольствием провожу. 5) Иванов. Как вам не стыдно сидеть, когда рядом стоит пожилая женщина! Петров. О, конечно-конечно, я просто не заметил: задумался, знаете... Садитесь, пожалуйста. 6) Петров. Сейчас-сейчас, я предоставлю вам слово, я вижу, что вы уже пятый раз поднимаете руку. Сидоров. Могу и вообще не выступать... 7) Жена. Сходи, погуляй с Джерри; Заодно зайдешь за хлебом. Муж. Видишь, я занят! А тебе, что, лень от телевизора оторваться? 8) Иванов. После Сидорова, он от пенсионеров выступает, я дам вам слово! Петров. Отлично! 9) Иванов. Как вам не стыдно сидеть, когда рядом инвалид? Петров. Так уступи ему место, дедуся. А то расселся тут и указывает... Кто ты такой, чтобы всем указывать?! 10) Ковбой. Не хотите ли взглянуть на наши конюшни? Барышня. Ах, я с детства обожаю лошадок!

2. Принятие позиции Ребенка, Взрослого или Родителя может характеризоваться рядом физических признаков. Определите, какую позицию занимает ваш собеседник, если он: 1) выражает себя по большей части не словами, а проявлениями чувств; похлопывает собеседника по плечу; кусает ногти; шмыгает носом; смотрит на собеседника открытым взглядом; поджимает губы; легко плачет, поднимает вверх указательный палец; сдержан; смущается; хмурит брови; хихикает; надувает губы; поднятием руки спрашивает разрешения что-либо сказать; часто вспыхивает от раздражения; вздрагивает от испуга; хнычет; внимателен; уверен в себе; цокает языком; строит глазки; пожимает плечами; ставит руки на бедра; скрещивает руки на груди; держит руки пирамидой вверх; потупляет взор; изображает на лице ужас; дразнит; восторгается; смеется; «ломает» руки; тяжело вздыхает; снисходительно кивает головой; криво усмехается; 2) употребляет следующие слова и выражения: «хочу»; «на мой взгляд»; «никогда в жизни...»; «давай пойдем»; «запомни раз и на всегда!»; «что»; «где»; «самый (большой, высокий, лучший, самый-самый)»; превосходные степени сравнения; «только попробуй...», «не буду»; «заруби себе на носу!»; «сын (варианты: милок, голубчик, деточка, мой дорогой)»; «сколько можно тебе повторять!?»; «какой бестолковый»; «мам, я пошел...»; «подумаешь, какой...»; «когда вырасту и стану большим...»; «ужасный»; «ну-ну»; «идиотский»; «чушь»; «почему»; «я полагаю»; «неверно»; «вероятно»; «возможно»; «когда»; «кто»; «как»; «по сравнению с...»; «справедливо»; «иначе говоря...»; «сколько»; «каким образом»; «неизвестно»; «действительно»; «правильно ли я понял, что,..».

3. В транзактной концепции Э. Берна выделены позиции Ребенка, Родителя и Взрослого. Ниже перечислены характеристики поведения при принятии каждой из них. Определите, что в данном списке принадлежит Родителю, Взрослому и Ребенку. Раскованность, скептицизм, жизнерадостность, бедность фантазии, недооценка эмоциональной стороны жизни из-за рационального подхода к ней, авторитетный тон, импульсивность, контроль над своими действиями, покровительство, безапелляционность, богатая фантазия, пугливость, скованность, догматизм, сознание собственного превосходства и права «качать», неуверенность, любопытство, беспомощность, доверчивость, уверенность у своей правоте, расчет действий, трезвость в оценках, понимание относительности догм, несдержанность. Оформите выполнение задания в табличном варианте.

Тема: Психологическое влияние в процессе общения

Задания для СРС

1. Определить, все ли представленные в таблице виды влияния конструктивны? Можно ли утверждать, что они не нарушают прав адресата влияния и способствуют развитию межличностных отношений?

Виды психологического влияния

Вид влияния	Характеристика	Условия конструктивности	Примеры цитирования из художественной, публицистической литературы
Убеждение			
Внушение			
Подражание			
Требование			
Принуждение			
Критика			
Манипуляция			

2. Составьте памятку о правилах повышения эффективности убеждающего воздействия в процессе общения.

Тема: Манипуляции в межличностном общении

Задания для СРС

1. Заполнить таблицу по теме «Манипулятивное воздействие в процессе общения»

№ п/п	Примеры манипулятивного поведения из художественной литературы, мультфильмов, художественных фильмов	Название способа манипулирования	Характеристик и способа манипулирования	Основные особенности личности для манипулирования	Способы защиты от манипуляций	Примерные речевые клише

2. Создайте мультимедийную презентацию о различных подходах к типологии манипуляторов.
3. Подготовьтесь к дискуссии на тему: «Манипуляции – добро или зло?»

Тема: Правила корпоративного поведения в команде

Задания для СРС

1. Создайте памятку «Правила корпоративного поведения в команде».
2. Проклассифицируйте указанные ниже нормы поведения по предлагаемым признакам, заполнив таблице «Виды норм поведения».

Виды норм поведения

№	Группы норм	Нормы
1	Нормы деятельности	
2	Нормы, регламентирующие форму одежды	
3	Нормы, регламентирующие распределение ресурсов внутри группы	

Виды норм

1. Качество – главный принцип нашей работы!
 - 2) Все сотрудники должны ходить в униформе с символикой организации.
 - 3) Все задания должны выполняться сотрудниками в рабочее время. Никаких сверхурочных!
 - 4) Вознаграждение членов группы осуществляется пропорционально их трудовому вкладу в результаты работы группы.
 - 5) В нашей организации мужчины должны ходить в темных костюмах, белых рубашках и не пестрых галстуках.
 - 6) Все сотрудники не покидают своих рабочих мест до тех пор, пока их не отпустит непосредственный руководитель.
 - 7) Члены группы ни при каких обстоятельствах не должны сообщать руководителю об опоздавших.
 - 8) Вознаграждение членов группы осуществляется по результатам работы группы в целом и распределяется по принципу «каждому – поровну».
 - 9) Никаких украшений персонал организации носить не должен!
 - 10) Члены группы не должны открыто критиковать точку зрения коллеги в присутствии руководителя.
 - 11) Все члены группы несут коллективную ответственность за результаты деятельности группы.
 - 12) Каждый член группы имеет доступ к необходимой для работы информации.
 - 13) В нашей организации женщинам запрещается носить брюки, мини-юбки, декольте.
3. Проанализируйте перечисленные ниже черты и выберите из них те, которые характерны для настоящей управленческой команды.
- 1) В команде каждый ее член стремится к лидерству, поскольку является профессионалом.
 - 2) В команде один за всех и все за одного.
 - 3) Все члены команды – единомышленники.
 - 4) В команде важны вертикальные связи и формальные правила.

- 5) Высокое доверие и уважение членов команды друг к другу. Ценят за достоинства, терпимы к недостаткам и слабостям. Принятие индивидуальности друг друга.
- 6) Состав команды оптимален с точки зрения распределения ролей: генераторы – критики – организаторы.
- 7) В команде господствует культ буквы, а не мысли.
- 8) В команде полная взаимодополняемость и взаимозаменяемость за счет широкого профессионализма.
- 9) В команде преобладает мотивация к достижению цели и готовность к риску.
- 10) В команде царит культ власти. Авторитет утверждается на основании должности, а не заслуг.
- 11) Члены команды хорошо сотрудничают друг с другом, умеют выслушивать мнения друг друга, готовы к компромиссу.

Тема: Особенности межличностных конфликтов

Задания для СРС

1. В художественной, научно-популярной и мемуарной литературе достаточно много описано межличностных конфликтов. Создайте свой «Портфель конфликтологических этюдов», собрав в него небольшие законченные произведения (художественные, публицистические, научно-популярные и др.) или смыслообразующие отрывки из них с описанными конфликтами (конфликтными ситуациями). Данный «портфель» можно оформить в двух вариантах (по усмотрению обучающегося): в бумажной или электронной версии, указав автора, название произведения, выходные данные издания, а также структуру, динамику, тип, вид представленного конфликта.
2. Выпишите не менее 5 афоризмов о межличностных конфликтах. Отметьте те из них, которые вам понравились больше всего. Укажите высказывания, с которыми вы не согласны или не совсем согласны, аргументируйте свою позицию. Подумайте, в каких ситуациях профессиональной деятельности вы могли бы их использовать. Напишите функциональную направленность конфликта, о котором идет речь в афоризме.
3. Проиллюстрируйте собственными примерами на основе своего профессионального (или жизненного) опыта картограмму причин межличностных конфликтов. Результаты работы оформите в табличном варианте.

Тема: Упреждение конфликтного общения

Задания для СРС

1. Управление эмоциональным состоянием является основой упреждения межличностных конфликтов. В психологической и психолого-педагогической литературе отберите упражнения, направленные на решение этой проблемы. Материалы оформите в виде таблицы по теме «Упражнения по управлению эмоциональным состоянием в конфликтной ситуации».

Упражнения по управлению эмоциональным состоянием в конфликтной ситуации

№ п/п	Название упражнения	Автор	Цель использования	Техника выполнения	Примечание

2. Разработайте памятку по упреждению конфликтного общения на основе учета индивидуально-психологических и типологических особенностей личности.
3. Опишите конфликтную ситуацию и составьте Я-сообщение для ее предупреждения.

Тема: Стратегии и тактики регулирования конфликтного взаимодействия

Задания для СРС

1. В процессе регулирования конфликта применяются различные тактики: противоборство, избегание, компромисс, сотрудничество, уступка. Составьте «паспорт» для представленных тактик, заполнив таблицу.

«Паспорт» тактик по урегулированию конфликта

Название тактики	Цель использования	Поведенческие проявления	Достоинства	Недостатки	Пословицы и поговорки,

					характеризующие тактику

2. В художественной, научно-популярной и мемуарной литературе достаточно много описано межличностных конфликтов. Создайте свой «Портфель конфликтологических этюдов», собрав в него небольшие законченные произведения (художественные, публицистические, научно-популярные и др.) или смыслообразующие отрывки из них с описанными конфликтами (конфликтными ситуациями). Данный «портфель» можно оформить в двух вариантах (по усмотрению обучающегося): в бумажной или электронной версии, указав автора, название произведения, выходные данные издания, а также стратегии и тактики конфликтного взаимодействия его субъектов.

3. Создайте коллаж на тему «Тактики конфликтного взаимодействия».

Тема: Разрешение межличностных конфликтов

Задания для СРС

1. Одними из основных неюридических методов разрешения конфликтов являются переговоры и медиация. Создайте табличный вариант памятки на основе сравнительной аналитики следующих параметров переговоров и медиации:

Сущность понятия

Цель

Правила организации и проведения

Этапы (стадии) проведения

Факторы успешности

Преимущества

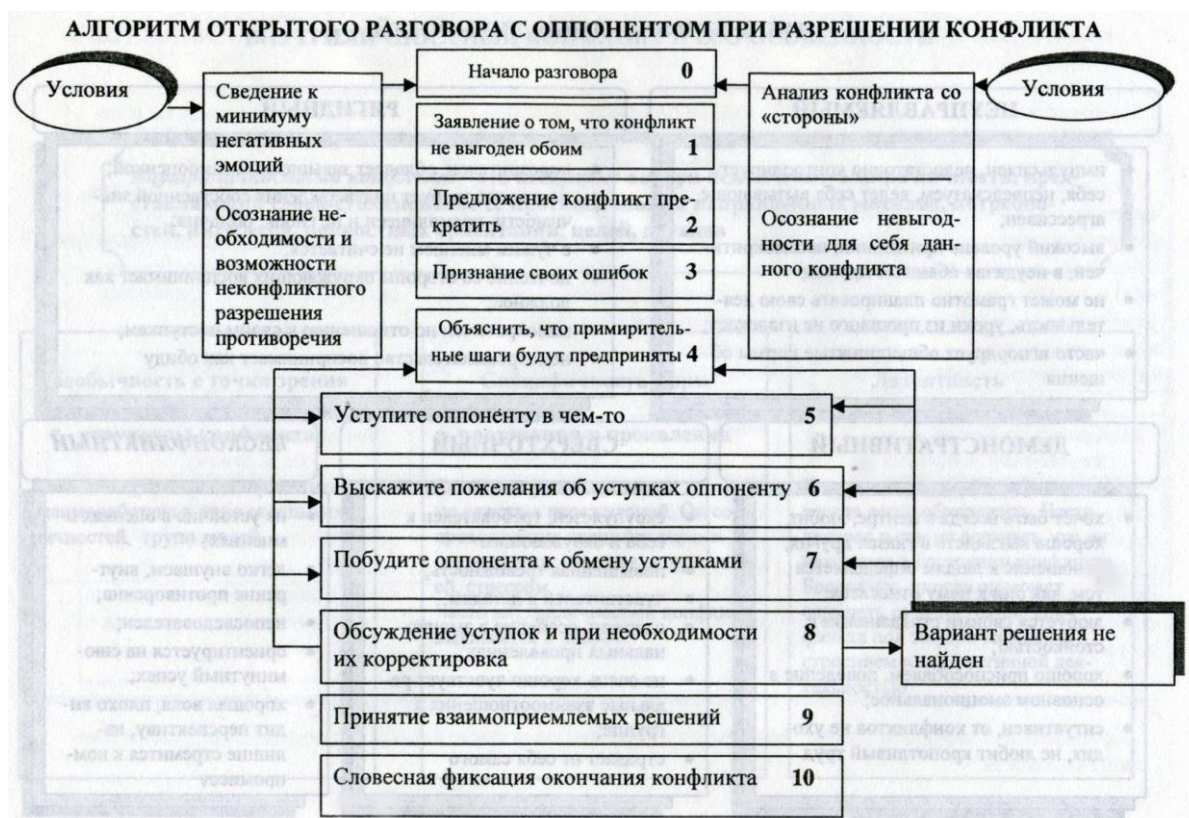
Ограничения

Сферы и ситуации применения

Выводы:

- 1) сходство данных методов;
- 2) различия данных методов;
- 3) эффективность их использования

2. Опишите сюжет конфликтной ситуации и открытый разговор с оппонентом при разрешении конфликта на основе разработанного алгоритма.



3. Создайте интеллект-карту по теме «Разрешение межличностных»

6.2.5 Примерные тестовые задания

а) типовые задания

Раздел 1. Методологические аспекты исследования общения

Тема 1.1. Общение как предмет научного знания

1 Общение – это:

- а) процесс взаимосвязи и взаимодействия общественных субъектов;
- б) процесс установления и развития контактов между людьми;
- в) производство индивидами их общего;
- г) все ответы верны;
- д) верны ответы а) и в);
- е) верны ответы б) и в).

2. Общение включает в себя - ...

- а) обмен информацией между субъектами деятельности;
- б) выработку совместной стратегии деятельности;
- в) восприятие и понимание людьми друг друга;
- г) выработку решения, которое устраивало бы все стороны;
- д) рефлексия действий и результата.

3. Отношения, строящиеся на основе деловых и эмоциональных оценок, а также предпочтений людей друг друга - ...

- а) социальные;
- б) рабочие;
- в) межличностные;
- г) публичные;

д) интимные.

4.Сближение субъектов во времени и в пространстве, мера близости в отношениях - ...

а) взаимодействие;

б) общение;

в) сопереживание;

г) контакт;

д) дистанция.

5.Процесс отражения внешних признаков другого человека, соотнесение их с личностными свойствами и осуществление на этой основе понимание его внутреннего мира и поведения - ...

а) общение;

б) взаимодействие;

в) контакт;

г) социальная перцепция;

д) рефлексия.

6.Способ общения человека с другими людьми - ...

а) содержание общения;

б) стиль общения;

в) вид общения;

г) средства общения;

д) цели общения.

7.Вокруг чего или по поводу чего разворачивается общение – это...

а) мотивы общения;

б) цели общения;

в) форма общения;

г) содержание общения;

д) стиль общения.

8.Вид общения, при котором отсутствует стремление понять и учитывать особенности личности собеседника, используется формальный набор выражений лица, жестов, стандартных фраз, позволяющих скрыть истинные эмоции, отношение к собеседнику - ...

а) примитивное общение;

б) деловое общение;

в) «контакт масок»;

г) духовное общение;

д) конвенциональное общение.

9.Вид общения, при котором другого человека оценивают как нужный или мешающий объект: если нужен, — то активно вступают в контакт, если мешает — оттолкнут, порой используя агрессивные грубые реплики. Если получили от собеседника желаемое, то теряют дальнейший интерес к нему и не скрывают этого - ...

а) деловое общение;

б) «контакт масок»;

в) духовное общение;

г) примитивное общение;

д) конвенциональное общение.

10. Вид общения, при котором регламентированы содержание и средства общения, а вместо знания личности собеседника обходятся знанием его социальной роли.

а) примитивное общение;

б) деловое общение;

в) «контакт масок»;

г) духовное общение;

д) конвенциональное общение.

11. Вид общения, при котором учитывают особенности личности, характера, возраста, настроения собеседника, но интересы дела более значимы, чем возможные личностные расхождения.

а) деловое общение;

б) игровой общение;

в) деловое общение;

г) духовное общение;

д) манипулятивное общение.

12. Вид общения друзей, когда можно затронуть любую тему и необязательно прибегать к помощи слов (друг поймет вас и по выражению лица, движениям, интонации).

а) примитивное общение;

б) конвенциональное общение;

в) «контакт масок»;

г) духовное общение;

д) деловое общение.

13. Вид общения, направленный на извлечение выгоды от собеседника, используя разные приемы (лесть, запугивание, «пускание пыли в глаза», обман, демонстрация доброты) в зависимости от особенностей личности собеседника.

а) примитивное общение;

б) деловое общение;

в) «контакт масок»;

г) манипулятивное общение;

д) конвенциональное общение.

14. Вид общения, проявляющийся в беспредметности, когда люди говорят не то, что думают, а то, что положено говорить в подобных случаях; общение закрытое, потому что точки зрения людей на тот или иной вопрос не имеют никакого значения и не определяют характера коммуникаций.

а) примитивное общение;

б) деловое общение;

в) «контакт масок»;

г) духовное общение;

д) конвенциональное общение.

15. Синонимом духовного общения является - ...

а) светское общение;

б) межличностное общение;

в) близкое общение;

- г) интимное общение;
- д) речевое общение.

16. В зависимости от контингента участников выделяют следующие виды общения - ...

- а) непосредственное, опосредствованное;
- б) на производстве, общение с ближними и дальними родственниками, общение с друзьями;
- в) кратковременное, длительное;
- г) межличностное, лично-групповое, межгрупповое;
- д) несколько минут, от получаса до двух часов, свыше двух часов;

17. В зависимости от степени опосредствованности выделяют следующие виды общения - ...

- а) непосредственное, опосредствованное;
- б) на производстве, общение с ближними и дальними родственниками, общение с друзьями, общение с незнакомыми людьми;
- в) кратковременное, длительное;
- г) межличностное, лично-групповое, межгрупповое;
- д) несколько минут, от получаса до двух часов, свыше двух часов;

18. В зависимости от продолжительности выделяют следующие виды общения - ...

- а) непосредственное, опосредствованное;
- б) на производстве, общение с ближними и дальними родственниками, общение с друзьями;
- в) кратковременное, длительное;
- г) межличностное, лично-групповое, межгрупповое;
- д) несколько минут, от получаса до двух часов, свыше двух часов;

19. В общении, по мнению Г.М. Андреевой, можно выделить такие взаимосвязанные стороны как - ...

- а) коммуникативную;
- б) перцептивную;
- в) интимную;
- г) публичную;
- д) интерактивную.

20. Основными функциями общения по Б.Ф. Ломову являются - ...

- а) информационно-коммуникативную;
- б) регуляционно-коммуникативную;
- в) перцептивная;
- г) интерактивная;
- д) аффективно-коммуникативную.

22. Б.Ф. Ломов предложил три уровня анализа общения - ...

- а) мезауровень;
- б) макроуровень;
- в) экзоуровень;
- г) эндоуровень;
- д) микроуровень.

23. По мнению Б.Ф. Ломова, общение человека на _____ сосредоточивается на анализе элементарных единиц общения как взаимодействия поведенческих актов (взаимодействие охватывает действие одного партнера и противодействие другого, например «вопрос - ответ», «сообщение информации - отношение к ней» и т.п.).

- а) мезауровень;
- б) макроуровень;
- в) экзоуровень;
- г) эндоуровень;
- д) микроуровень.

24. По мнению Б.Ф. Ломова, общение человека на _____ представляет собой сложную сеть взаимосвязей индивида с другими людьми и социальными группами и рассматривается как важный аспект образа жизни человека (процесс общения изучается в интервалах времени, сравниваются, сопоставляются с продолжительностью человеческой жизни, при этом акцент делается на анализе психического развития индивида);

- а) мезауровень;
- б) макроуровень;
- в) экзоуровень;
- г) эндоуровень;
- д) микроуровень.

25. По мнению Б.Ф. Ломова, общение человека на _____ рассматривается как совокупность целенаправленных, логически завершенных контактов или ситуаций взаимодействия, которые меняются и в которых оказываются люди в процессе жизнедеятельности на конкретных временных отрезках своей жизни (акцент делается на содержательных компонентах ситуаций общения - «в связи с чем» и «с какой целью»; вокруг этого предмета общения раскрывается динамика общения, анализируются вербальные и невербальные средства, этапы общения);

- а) мезауровень;
- б) макроуровень;
- в) экзоуровень;
- г) эндоуровень;
- д) микроуровень.

26. _____ рассматривал структуру общения как взаимосвязь двух аспектов - содержательного и формального, т.е. коммуникацию и взаимодействие со своим содержанием и формой.

- а) Б.Д. Парыгин;
- б) Г.М. Андреева;
- в) А.А. Бодалев;
- г) Б.Ф. Ломов.

27. А.А. Бодалев в структуре общения выделяет - ...

- а) коммуникативный, интерактивный и перцептивный компоненты;
- б) гностический, аффективный и практический компоненты;
- в) внешние и внутренние компоненты;
- г) личностный и инструментальный компоненты;
- д) нет правильного ответа.

28.К основным подходам к проблеме структуры общения не относят - ...

- а) выделение уровней анализа этого явления;
- б) анализ структурно-динамических проявлений общения;
- в) анализ структурных элементов общения;
- г) выделение перечня основных функций общения.

29.Опосредствованное общение:

- а) происходит в ситуациях, когда субъекты отделены друг от друга временем или расстоянием;
- б) обеспечивается при помощи различных средств (телефон, письмо и т.д.);
- в) характеризуется неполным психологическим контактом;
- г) характеризуется затрудненной обратной связью;
- д) все ответы верны;
- е) все ответы не верны.

30.Общение с точки зрения психологии – это:

- а)совместное времяпрепровождение;
- б)разговор «по душам»;
- в)многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми;
- г)коммуникация.

Тема 1.2. Средства общения

1.К невербальным видам коммуникации относятся:

- а) оптико-кинетическая система знаков;
- б) паралингвистическая система знаков;
- в) экстралингвистическая система знаков;
- г) верны ответы Б и В;
- д) верны ответы А и Б;
- е) все ответы верны.

2.Свойства речи – это:

- а)Темп речи.
- б)Громкость речи.
- в)Тембр речи.
- г)Количество пауз.
- д)Интонация.
- е)Частота дыхания.

3.Кинесика включает:

- а) походку
- б)прикосновение
- в)рукопожатие
- г)жесты
- д)наклоны тела
- е)мимику

4.Рефлексивное слушание – это:

- а)Уточнение.
- б)Внимательное молчание
- в)Перефразирование.
- г)Минимализация ответов.

- д) Отражение чувств.
 - е) Ограниченное число вопросов.
5. Оптико-кинетические средства общения – это
- а) жесты;
 - б) паузы;
 - в) логичность речи;
 - г) мимика.
6. Наука, изучающая внешние проявления человеческих чувств и эмоций - ...
- а) кинестика;
 - б) семиотика;
 - в) такесика;
 - г) проксемика;
 - д) лингвистика;
7. Наука, изучающая прикосновения в ситуации общения - ...
- а) кинестика;
 - б) семиотика;
 - в) такесика;
 - г) проксемика;
 - д) лингвистика;
8. Наука, изучающая расположение людей в пространстве при общении
- а) кинестика;
 - б) семиотика;
 - в) такесика;
 - г) проксемика;
 - д) лингвистика;
9. Наука, выявляющая закономерности становления, развития и функционирования языка - ...
- а) семиотика;
 - б) семантика;
 - в) лингвистика;
 - г) психолингвистика;
 - д) семиология.
10. Процесс двустороннего обмена информацией, ведущий ко взаимному пониманию - ...
- а) коммуникация;
 - б) общение;
 - в) взаимодействие;
 - г) контакт;
 - д) интеракция.
11. К визуальным средствам общения относят - ...
- а) кинесика;
 - б) такесика;
 - в) кожные реакции;
 - г) поза;
 - д) интонация;
 - е) контакт глаз.

11. К акустическим средствам общения относят - ...

- а) паралингвистические;
- б) экстралингвистические;
- в) такесика;
- г) кинесика;
- д) направление взгляда.

12. К тактильно-кинестезическим средствам общения относят - ...

- а) кожные реакции;
- б) физические воздействия;
- в) такесика;
- г) дистанция;
- д) телосложение.

13. К ольфакторным средствам общения относят - ...

- а) приятные и неприятные запахи окружающей среды;
- б) кинесика;
- в) паралингвистические;
- г) экстралингвистические;
- д) кожные реакции.

14. Средства общения подразделяются на:

- а) технические;
- б) вербальные;
- в) межличностные;
- г) невербальные.

15. К формам делового общения относятся:

- а) деловые беседы, переговоры;
- б) публичные выступления (доклады, сообщения, приветствия);
- в) участие в спортивных мероприятиях;
- г) судебные разбирательства;
- д) деловые завтраки, обеды, ужины, фуршеты.

16. Принципы поведения деловой беседы:

- а) Рациональность.
- б) Метод прямого подхода.
- в) Понимание.
- г) Внимание.
- д) Комплексность.

17. К коммуникативным навыкам в деловой беседе относят:

- а) Активное слушание.
- б) Пассивное слушание.
- в) Формулирование.
- г) Постановка вопроса.

Раздел 2. Психологические особенности межличностных коммуникаций

Тема 2.1. Функции межличностных коммуникаций

1. Нормативно одобряемый образец поведения, ожидаемый окружающими от каждого, кто занимает данную социальную позицию (по должности, возрастным и половым характеристикам и т.д.)

- a) трансакция
 - b) ролевые ожидания
 - c) социальная роль
 - d) психологический контакт
2. Основные качества манипулятора
- a) недоверие к себе и другим
 - b) лживость
 - c) примитивность чувств
 - d) все ответы верны
3. Комплексное вербальное и невербальное воздействие на эмоции, суждения, самосознание человека при многих психических и психосоматических заболеваниях – это реализация ... функции общения.
- a) прагматической
 - b) управленческой
 - c) терапевтической
4. Особенность невербального общения:
- a) его проявление обусловлено импульсами нашего подсознания
 - b) отсутствие возможности подделать эти импульсы
 - c) все ответы верны
 - d) его проявлениям доверяют больше, чем вербальному каналу общения
5. Когда регламентированы и содержание и средства общения, а вместо знания личности собеседника обходятся знанием его социальной роли – это ... общение.
- a) светское
 - b) ролевое
 - c) деловое
 - d) примитивное
6. Общение, направленное на извлечение выгоды от собеседника с использованием разных приемов (лесть, запугивание, «пускание пыли в глаза», обман, демонстрация доброты) – это ... общение.
- a) деловое
 - b) манипулятивное
 - c) светское
 - d) формально-ролевое
7. Возникновение при восприятии человека человеком привлекательности одного из них для другого – это ...
- a) аттракция
 - b) аффилиация
 - c) гипноз
8. При восприятии людьми друг друга значение имеет определенный порядок поступления информации о человеке для формирования представления о нем. Так, по отношению к знакомому человеку наиболее значимой оказывается последняя, то есть более новая информация о нем, тогда как по отношению к незнакомому человеку более значима первая информация. Это эффект ...
- a) края
 - b) первичности
 - c) ореола

- d) бумеранга
9. Приписывание сходных характеристик всем членам какой-либо социальной группы или общности – это ...
- a) самоактуализация
 - b) стереотипизация
 - c) идентификация
 - d) обобщение
10. Распространение в условиях дефицита информации о человеке общего оценочного впечатления о нем на восприятие его поступков и личностных качеств – это эффект ...
- a) незавершенного действия
 - b) бумеранга
 - c) новизны
 - d) ореола
11. Приписывание сходных характеристик всем членам какой-либо социальной группы (возрастной, половой, профессиональной) без достаточного осознания различий между ними – это ...
- a) стереотипизация
 - b) абстракция
 - c) проецирование
12. Манипулирующее воздействие проявляется в ...
- a) использовании человека в корыстных целях
 - b) демонстрации своей позиции
 - c) в покровительственном отношении к человеку
13. Постыжение эмоциональных состояний другого человека, сопереживание при общении – это ...
- a) эмпатия
 - b) рефлексия
 - c) экспрессивность
14. На формирование аттракции оказывают наибольшее влияние:
- a) совместная деятельность
 - b) все ответы верны
 - c) «помогающее поведение»
 - d) сходство характеристик общающихся
 - e) сходство ситуации, в которой находятся партнеры
15. Перцептивная сторона общения включает в себя ...
- a) проявление тревожности
 - b) демонстрацию креативного поведения
 - c) процесс формирования образа другого человека
16. Человеческая речь характеризуется:
- a) наличием сигналов, запускающих те или иные поведенческие реакции
 - b) определенной логикой построения фраз
 - c) возможностью передавать информацию о прошлых и будущих событиях
 - d) все ответы верны
17. Препятствия в общении, которые проявляются у партнеров в непонимании высказываний, требований, предъявляемых друг другу – это ... барьеры.

- a) смысловые
 - b) эмоциональные
 - c) физические
18. Видение субъектом общения другого человека как продолжения самого себя, проекция, надделение его своими чертами, чувствами, желаниями – это процесс...
- a) идентификации
 - b) эмпатии
 - c) рефлексии
19. Если человек при общении ориентируется только на права и обязанности, которые ему диктует его социальное положение, и игнорирует свои личностные особенности, то мы имеем дело с ... общением.
- a) личностным
 - b) деловым
 - c) ролевым
20. Существенный признак внушения:
- a) не критическое восприятие информации
 - b) недоверие
 - c) критичность
21. Осознанное внешнее согласие с группой при внутреннем расхождении с ее позицией – это ...
- a) психическое заражение
 - b) конформность
 - c) убеждение
 - d) подражание
22. Передача эмоционального состояния человеку или группе помимо собственно смыслового воздействия – это ...
- a) убеждение
 - b) психическое заражение
 - c) эмпатия
23. Преодоление всех без исключения барьеров общения – это соблюдение следующих условий:
- a) понимание целей партнера
 - b) все перечисленные условия необходимы для преодоления барьеров общения
 - c) понимание партнера, адекватное представление о его точке зрения
 - d) знание индивидуальных особенностей партнера
24. Формы реализации делового общения
- a) оперативка
 - b) переговоры
 - c) брифинг
 - d) совещания
 - e) беседа
 - f) видеоконференция
25. Французская пословица гласит, что умение сказать человеку то, что он сам о себе думает – это ...
- a) комплимент

- b) лесть
 - c) критика
26. Желание и умение выразить свою точку зрения и учесть позиции других – это ... общение.
- a) примитивное
 - b) закрытое
 - c) ролевое
 - d) открытое
27. Последовательность этапов делового общения:
- a) установление контакта
 - b) выявление мотивов общения
 - c) взаимодействие
 - d) завершение общения
28. Основные механизмы познания другого человека:
- a) эмпатия
 - b) все ответы верны
 - c) рефлексия
 - d) идентификация

Тема 2.2. Конфликтное общение

1. Технологии эффективного общения в конфликте сводятся к таким способам, приемам и средствам общения, которые позволяют достичь следующих целей:
- a) добиться убеждения соперника в своей правоте;
 - b) добиться соглашения даже ценой серьезной уступки соперника;
 - c) добиться взаимного понимания и взаимной эмпатии с соперником;
 - d) добиться превосходства в переговорном процессе над соперником;
 - e) овладеть инициативой в споре.
2. Стратегия взаимодействия – это:
- a) совокупность доминирующих особенностей поведения человека в отношениях с другими людьми;
 - b) типичная форма эмоционального реагирования на нестандартные ситуации общения;
 - c) совокупность когнитивных процессов, порождаемых ситуацией общения;
 - d) образ возможного поведения, существующий до ситуации общения;
 - e) совокупность когнитивных, эмоциональных и поведенческих реакций, воспроизводимых индивидом независимо от ситуации;
 - f) стереотипная последовательность коммуникативных актов, характерная для человека.
3. Стремление добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другому называется:
- a) соперничество;
 - b) конкуренция;
 - c) компромисс;
 - d) приспособление;
 - e) верны ответы a и b;
 - f) верны ответы b и d.

4. Стремление субъектов взаимодействия идти на взаимные уступки и реализовывать свои интересы с учетом интересов противоположной стороны, называется:

- a) сотрудничество;
- b) кооперация;
- c) избегание;
- d) компромисс;
- e) альтруизм;
- f) приспособление.

5. Стремление субъектов взаимодействия к поиску альтернатив, полностью удовлетворяющих интересы обеих сторон, называется:

- a) компромисс;
- b) сотрудничество;
- c) альтруизм;
- d) адаптация;
- e) совместимость;
- f) избегание.

6. Какие из приведенных ниже рекомендаций противоречат эффективному общению:

- a) поддерживайте атмосферу доверия, взаимного уважения, проявляйте эмпатию к собеседнику;
- b) используйте невербальные средства коммуникации: частый контакт глаз; кивание головы в знак понимания и другие;
- c) стремитесь к овладению инициативой в общении, добивайтесь, чтобы вас больше слушали, постарайтесь показать свою эрудицию;
- d) в процессе приема информации не перебивайте говорящего, не давайте советы, не критикуйте;
- e) добивайтесь, чтобы вас услышали и поняли.

7. Технологии рационального поведения в конфликте это:

- a) совокупность способов психологической коррекции, направленной на обеспечение конструктивного взаимодействия конфликтантов на основе самоконтроля своих эмоций;
- b) совокупность способов воздействия на соперника, позволяющих добиться реализации своих целей в конфликте;
- c) вид психологического воздействия, искусное исполнение которого ведет к скрытому возбуждению у соперника намерений, не совпадающих с его актуально существующими желаниями;
- d) поддержание высокой самооценки в переговорном процессе;
- e) спокойная реакция на эмоциональные действия соперника.

8. Какие из перечисленных ниже способов избавления от гнева разработаны Д. Скотт:

- a) визуализация, «заземление», проецирование, очищение ауры;
- b) визуализация, сублимация, проецирование, «заземление»; регрессия, сублимация, визуализация;
- c) визуализация, выдержка, сублимация, очищение ауры;
- d) сублимация, рационализация, регрессия, визуализация.

9. Первое правило самоконтроля эмоций заключается в:
- а) спокойной реакции на эмоциональные действия партнера;
 - б) переводе темы разговора;
 - в) отвлечении от ненужной информации;
 - г) установка на рациональное восприятие соперника;
 - д) попытке понять мотивы соперника.
10. Второе правило самоконтроля эмоций заключается в:
- а) установке на рациональное восприятие соперника;
 - б) обмене содержанием эмоциональных переживаний в процессе спокойного общения;
 - в) в переводе темы разговора;
 - г) отвлечении от ненужной информации;
 - д) спокойной реакции на эмоциональные действия соперника.
11. Третье правило самоконтроля эмоций заключается в:
- а) поддержании высокой самооценки в процессе общения у себя и у партнера;
 - б) поддержание высокой самооценки только у себя;
 - в) поддержание высокой самооценки только у партнера;
 - г) поддержание высокой самооценки в глазах соперника;
 - д) поддержание высокой самооценки у себя и всяческое унижение, критика соперника.
12. По К. Роджерсу, способность понимать внутренний мир другого человека как будто он твой собственный, но не теряя этого «как будто» - ...
- а) понимание;
 - б) переживание;
 - в) контакт;
 - г) эмпатия;
 - д) забота

б) критерии оценивания компетенций (результатов)

осуществляется по системе «зачтено-не зачтено».

в) описание шкалы оценивания

-оценка «зачтено» ставится при выполнении, не менее 50% заданий;

-оценка «не зачтено» ставится при выполнении, менее 50% заданий.

6.2.6 Устный опрос, как вид контроля и метод оценивания формируемых умений, навыков и компетенций (как и качества их формирования) в рамках такой формы как собеседование

а) критерии оценивания компетенций (результатов)

Собеседование – оценочное средство, организованное как беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с выполнением программы учебной дисциплины на разных этапах ее выполнения, и рассчитанное на выяснение объема знаний обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме и т.п.

Критериями оценки ответа при собеседовании являются:

– качество ответа (общая композиция, логичность, убежденность, общая эрудиция);

– ответы на вопросы: полнота, аргументированность, убежденность.

б) описание шкалы оценивания

- оценка «зачтено» ставится за ответы полные или частично полные с приведением примеров и / или пояснений
- оценка «не зачтено» – отказ от ответа или нет ответа.

6.3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций

Компетенции по дисциплине «Психология общения» формируются последовательно в ходе проведения лекционных и практических занятий, а также в процессе выполнения студентами заданий для самостоятельной работы.

Для контроля знаний студентов используется устный опрос, тестовые задания, содержание которых предполагает использование комплекса знаний, умений и навыков, для того чтобы студент мог самостоятельно определить правильное решение.

Индекс и Наименование компетенции (в соответствии с ФГОС ВО (ВО))	Признаки проявления компетенции/ дескриптора (ов) в соответствии с уровнем формирования в процессе освоения дисциплины
ПК-14	<p style="text-align: center;">недостаточный уровень:</p> <p>Компетенции не сформированы. Знания отсутствуют, умения и навыки не сформированы.</p> <p style="text-align: center;">пороговый уровень:</p> <p>Компетенции сформированы. Сформированы базовые структуры знаний. Умения фрагментарны и носят репродуктивный характер. Демонстрируется низкий уровень самостоятельности практического навыка.</p> <p style="text-align: center;">продвинутый уровень:</p> <p>Компетенции сформированы. Знания обширные, системные. Умения носят репродуктивный характер применяются к решению типовых заданий. Демонстрируется достаточный уровень самостоятельности устойчивого практического навыка.</p> <p style="text-align: center;">высокий уровень:</p> <p>Компетенции сформированы. Знания твердые, аргументированные, всесторонние. Умения успешно применяются к решению как типовых, так и нестандартных творческих заданий. Демонстрируется высокий уровень самостоятельности, высокая адаптивность практического навыка.</p>

Шкала оценивания в зависимости от уровня сформированности компетенций

Уровень сформированности компетенции	Шкала оценивания	Критерии оценивания
«высокий»	Зачтено	Обучающийся демонстрирует:

<p>Компетенции сформированы. Знания твердые, аргументированные, всесторонние. Умения успешно применяются к решению как типовых, так и нестандартных творческих заданий. Демонстрируется высокий уровень самостоятельности, высокая адаптивность практического навыка</p>		<ul style="list-style-type: none"> - глубокие, всесторонние и аргументированные знания программного материала; - полное понимание сущности и взаимосвязи рассматриваемых процессов и явлений, точное знание основных понятий в рамках обсуждаемых заданий; - способность устанавливать и объяснять связь практики и теории; - логически последовательные, содержательные, конкретные и исчерпывающие ответы на все задания билета, а также дополнительные вопросы экзаменатора; - умение решать практические задания; - свободное использование в ответах на вопросы материалов рекомендованной основной и дополнительной литературы
<p><u>«продвинутый»</u> Компетенции сформированы. Знания обширные, системные. Умения носят репродуктивный характер применяются к решению типовых заданий. Демонстрируется достаточный уровень самостоятельности устойчивого практического навыка.</p>	<p>Зачтено</p>	<p>Обучающийся демонстрирует:</p> <ul style="list-style-type: none"> - знание и понимание основных вопросов контролируемого объема программного материала; - твердые знания теоретического материала; - способность устанавливать и объяснять связь практики и теории, выявлять противоречия, проблемы и тенденции развития; - правильные и конкретные, без грубых ошибок ответы на поставленные вопросы; - умение решать практические задания, которые следует выполнить; - владение основной литературой, рекомендованной программой дисциплины; - наличие собственной обоснованной позиции по обсуждаемым вопросам. <p>Возможны незначительные оговорки и неточности в раскрытии отдельных положений вопросов билета, присутствует неуверенность в ответах на дополнительные вопросы.</p>
<p><u>«пороговый»</u> Компетенции сформированы. Сформированы базовые структуры знаний. Умения фрагментарны и носят репродуктивный характер. Демонстрируется низкий уровень самостоятельности практического навыка.</p>	<p>Зачтено</p>	<p>Обучающийся демонстрирует:</p> <ul style="list-style-type: none"> - знания теоретического материала; - неполные ответы на основные вопросы, ошибки в ответе, недостаточное понимание сущности излагаемых вопросов; - неуверенные и неточные ответы на дополнительные вопросы; - недостаточное владение литературой, рекомендованной программой дисциплины; - умение без грубых ошибок решать практические задания, которые следует выполнить.
<p><u>«недостаточный»</u> Компетенции не сформированы.</p>	<p>Не зачтено</p>	<p>Обучающийся демонстрирует:</p> <ul style="list-style-type: none"> - существенные пробелы в знаниях учебного материала;

Знания отсутствуют, умения и навыки не сформированы.		<ul style="list-style-type: none"> - допускаются принципиальные ошибки при ответе на основные вопросы билета, отсутствует знание и понимание основных понятий и категорий; - непонимание сущности дополнительных вопросов в рамках заданий билета; - отсутствие умения выполнять практические задания, предусмотренные программой дисциплины; - отсутствие готовности (способности) к дискуссии и низкая степень контактности.
--	--	--

7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

а) основная учебная литература:

1. Аминов, И.И. Психология общения : учебник / Аминов И.И. — Москва : КноРус, 2020. — 256 с. — ISBN 978-5-406-07626-2. — URL: <https://book.ru/book/934015>

б) дополнительная учебная литература:

1. Айсмонтас, Б.Б. Психология общения (схемы, рисунки, таблицы) / Б.Б. Айсмонтас. - М.: ИМ-Бизнес, 1996.

2. Батаршев, А.В. Психодиагностика способности к общению, или Как определить организаторские и коммуникативные качества личности / А.В. Батаршев. - М.: Гуманитар. изд. центр ВЛАДОС, 1999.

3. Кислицына, И.Г. Психология делового общения / И.Г. Кислицына ; Поволжский государственный технологический университет. – Йошкар-Ола : ПГТУ, 2017. – 112 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=477381>. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-8158-1886-6. – Текст : электронный.

4. Пашкова, А.В. Практикум по психологии общения: Упражнения и задачи/ А.В. Пашкова. – М., 2008. – Режим доступа: URL: <http://www.edu.ru/> -Текст : электронный.

5. Рогов, Е.И. Психология общения + eПриложение: Тесты : учебник / Рогов Е.И. — Москва : КноРус, 2020. — 260 с. — ISBN 978-5-406-02162-0. — URL: <https://book.ru/book/936086>

8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»), необходимых для освоения дисциплины

ЭБС «Университетская библиотека онлайн» – <https://biblioclub.ru/> ;

ЭБС BOOK.ru – <https://www.book.ru/>

Открытый образовательный видеопортал UniverTV.ru.

<http://univertv.ru/video>

Научный журнал «Вопросы психологии» с основополагающими статьями, доступно содержание номеров с 1993 по 2002 гг. и публикации журнала за 1995-1999 гг.; имеется тематическая подборка статей - <http://www.voppsy.ru>

Психологическая библиотека. Библиотека психологической литературы, новости психологии, тесты, календарь событий и знаменательных дат, связанных

с психологией, а также словарь персоналий «Кто есть, кто в психологии» - <http://www.psychology.ru/library/>

Classics in the History of Psychology. Полнотекстовая коллекция исторически значимых произведений по психологии и смежным дисциплинам - <http://psychclassics.yorku.ca/>

Флогистон. Материал подготовлен студентами и аспирантами психологического факультета МГУ. Представлена самая разная литература по психологии - от авторских статей до канонических текстов. - <http://flogiston.ru/library>

Библиотека My Word.ru. Психологическая библиотека. Содержит большую коллекцию книг по различным отраслям психологии и психотерапии: учебники, монографии, методические материалы. - <http://psylib.myword.ru/>

SYLIB: Психологическая библиотека "Самопознание и саморазвитие". Полные тексты публикаций по психологии, философии, религии, культурологии. Подборка ссылок на ресурсы Интернета, связанные с психологией и смежными областями знания. - <http://www.psylib.org.ua/books/index.htm>

Информационная система "Единое окно доступа к образовательным ресурсам" – <http://window.edu.ru/>

База по Социальным Наукам. Охват 1 747 журналов. Глубина поиска с 1956 года. - [Social Sciences Citation Index](#)

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Общие рекомендации студентам

Данные профессиональных исследований процессов памяти говорят о том, что основную часть информации мы забываем в первые 24 часа после ее получения. Поэтому в процессе обучения в течение семестра очень важно не тратить силы зря и постараться максимально использовать возможности своего организма в запоминании изучаемого материала. Предлагаем Вам придерживаться следующей схемы запоминания:

1. Внимательно прослушайте лекцию и задайте все вопросы, чтобы не осталась неясных моментов. Тогда даже если вы больше не будете повторять эту информацию, примерно 30% ее вами запомнится.

2. Заострите свое внимание на том, что было особенно важно или интересно.

3. Вернувшись домой, просмотрите свои записи еще раз. Расшифруйте сокращения, выделите главное, добавьте ту информацию, которую помните, но не успели зафиксировать.

4. Перед следующим занятием еще раз просмотрите свои конспекты, дополнительную литературу.

Работая с изучаемым материалом таким образом, в период сессии вы почувствуете насколько вам легко вспомнить информацию и затраты времени и сил на восстановление утраченной будут минимальными.

5. Правильно планируйте время на повторение материала.

6. Материал по предмету необходимо повторить не менее 4 раз:

1-й раз – просмотр, общая ориентировка, выявление известного и неизвестного, с целью примерно распределить затраты времени на изучение того или иного раздела (не более 1-1,5 часов);

2-й раз – восстановление в памяти основных положений, целостный охват этой системы;

3-й раз – основательная работа с литературой, повторение, закрепление наиболее существенных теоретических положений, примеров, фактов;

4-й раз – окончательный просмотр материала, восстановление в памяти схемы ответов на вопросы, которые представляют наибольшую трудность, составление с учебным текстом схем ответов на такие вопросы; заключительный просмотр материала.

7. Определение понятий, формулировки основных закономерностей, обозначение отдельных величин, основные формулы – это надо знать точно.

8. На консультацию необходимо приходить, даже если у Вас нет вопросов. На консультации преподаватель не только отвечает на вопросы, но и обращает внимание студентов на наиболее важные разделы, которые надо твердо знать, на вопросы, которые наиболее слабо усвоены студентами, по опыту сдачи зачета предыдущими группами, на их типичные ошибки.

9. Подготовку к ответу лучше начинать с вопроса, который наиболее знаком. Продумайте план ответа и решения, а затем изложите его на бумаге.

10. В ответе необходимо выделить главное, что наиболее важно для материала в целом. Вступление должно быть кратким, 1-2 фразы, отражающие сложность и важность вопроса. Полезно вначале показать свою схему, план раскрытия вопроса, а уже потом ее детализировать. Ответ должен носить законченный характер, т.е. необходимо сделать выводы и заключения.

11. Строго следите за точностью своих выражений и правильностью употребления терминов. Для этого нужно одновременно говорить и слушать себя.

12. Будьте особенно внимательны к вопросам преподавателя, к малейшим его замечаниям – сознательно или нет, но он может натолкнуть Вас на припоминание нового, дополнительного материала или на понимание новой его стороны, этим надо тут же воспользоваться.

Методические рекомендации для студентов по работе с литературой

Работа с учебной и научной литературой является главной формой самостоятельной работы и необходима при подготовке к устному опросу на практических занятиях, к зачету. Она включает проработку лекционного материала – изучение рекомендованных источников и литературы по тематике лекций. Конспект лекции должен содержать реферативную запись основных вопросов лекции, предложенных преподавателем схем (при их демонстрации), основных источников и литературы по темам, выводы по каждому вопросу. Конспект должен быть выполнен в отдельной тетради по предмету. Он должен быть аккуратным, хорошо читаемым, не содержать не относящуюся к теме информацию или рисунки. Конспекты научной литературы при самостоятельной подготовке к занятиям должны быть выполнены также аккуратно, содержать ответы на каждый поставленный в теме вопрос, иметь ссылку на источник информации с обязательным указанием автора, названия и года издания используемой научной литературы. Конспект может быть опорным (содержать лишь основные ключевые позиции), но при этом позволяющим дать полный ответ по вопросу, может быть подробным. Объем конспекта определяется самим студентом. В процессе работы с учебной и научной литературой студент может:

-делать записи по ходу чтения в виде простого или развернутого плана (т.е. создавать перечень основных вопросов, рассмотренных в источнике);

– составлять тезисы (цитирование наиболее важных, значимых мест статьи или монографии, короткое изложение основных мыслей автора);

– готовить аннотации (краткое обобщение проблемных вопросов работы);

– создавать конспекты (развернутые тезисы, которые содержат и доказательства).

Необходимо отметить, что работа с литературой не только полезна как средство более глубокого изучения любой дисциплины, но и является неотъемлемой частью профессиональной деятельности будущего выпускника.

Методические рекомендации для студентов по подготовке к практическим занятиям при изучении дисциплины

Завершают изучение наиболее важных тем или разделов учебной дисциплины практические занятия, которые обеспечивают: контроль преподавателем уровня подготовленности студента; закрепление изученного материала; развитие умений и навыков подготовки докладов, сообщений по изучаемым вопросам; приобретение опыта устных публичных выступлений, ведения дискуссии, в том числе аргументации и защиты выдвигаемых положений и тезисов.

Семинар предполагает свободный обмен мнениями по избранной тематике. Он начинается со вступительного слова преподавателя, формулирующего цель занятия и характеризующего его основную проблематику. Затем, как правило, заслушиваются сообщения студентов. Обсуждение сообщения совмещается с рассмотрением намеченных вопросов. Сообщения, предполагающие анализ публикаций по отдельным вопросам семинара, заслушиваются обычно в середине занятия. Поощряется выдвижение и обсуждение альтернативных мнений. В заключительном слове преподаватель подводит итоги обсуждения и объявляет оценки выступавшим студентам. В целях контроля подготовленности студентов и привития им навыков краткого письменного изложения своих мыслей преподаватель в ходе семинарских занятий может осуществлять текущий контроль знаний в виде тестовых заданий.

Методические рекомендации для студентов по подготовке к текущей и промежуточной аттестации при изучении дисциплины

Основными задачами текущего контроля успеваемости в межсессионный период является повышение качества и прочности знаний студентов, приобретение и развитие навыков самостоятельной работы, повышение академической активности студентов, а также обеспечение оперативного управления учебной деятельностью в течение семестра. Данный вид контроля стимулирует у студентов стремление к систематической самостоятельной работе по изучению дисциплины. Текущий контроль проводится в течение семестра по итогам выполнения контрольных работ, участия в семинарских и практических занятиях, подготовке докладов, рефератов, и т.д. Текущий контроль успеваемости студентов является постоянным, осуществляется в течение семестра, в ходе повседневной учебной работы.

При подготовке к зачёту студент должен правильно и рационально распланировать свое время, чтобы успеть качественно и на высоком уровне

подготовиться к ответам по всем вопросам. Зачёт призван побудить студента получить дополнительно новые знания. Во время подготовки к зачёту студенты также систематизируют знания, которые они приобрели при изучении разделов курса.

10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

Перечень программного обеспечения

В процессе изучения дисциплины используются офисный пакет Microsoft Office (Microsoft Office Word, Microsoft Office Excel, Microsoft Office PowerPoint) программа для просмотра и чтения файлов PDF Adobe Acrobat Reader, программа для воспроизведения флэш-анимации в браузерах Adobe Flash Player, браузеры Google Chrome, Opera, Антивирус Касперского и DrWeb, программа компьютерного тестирования знаний MyTestXPro,

Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

ЭБС «Университетская библиотека онлайн» – <https://biblioclub.ru/> ;

ЭБС BOOK.ru – <https://www.book.ru/>

Открытый образовательный видеопортал UniverTV.ru.
<http://univertv.ru/video>

Научный журнал «Вопросы психологии» с основополагающими статьями, доступно содержание номеров с 1993 по 2002 гг. и публикации журнала за 1995-1999 гг.; имеется тематическая подборка статей - <http://www.voppsy.ru>

Информационная система "Единое окно доступа к образовательным ресурсам" – <http://window.edu.ru/>

База по Социальным Наукам. Охват 1 747 журналов. Глубина поиска с 1956 года.- [Social Sciences Citation Index](http://www.socialscisearch.org/)

База профессиональных данных «Мир психологии» - <http://psychology.net.ru/>

11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Институт располагает специальными помещениями, которые представляют собой учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы и помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования. Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Для проведения занятий лекционного типа предлагаются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий,

обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие программе дисциплины.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Института.

Материально-техническое обеспечение дисциплины:

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, укомплектованная специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для предоставления учебной информации большой аудитории.

Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, укомплектованная специализированной мебелью и техническими средствами обучения.

Лаборатория, оснащенная лабораторным оборудованием, укомплектованная специализированной мебелью и техническими средствами обучения.

Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций, укомплектованная специализированной мебелью и техническими средствами обучения.

Учебная аудитория для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации, укомплектованная специализированной мебелью и техническими средствами обучения.

Помещение для самостоятельной работы, оснащенное специализированной мебелью, компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Института.

Учебно-наглядные пособия для занятий лекционного типа, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие программе дисциплины.

Мультимедийное оборудование: персональные компьютеры с подключением Интернет; мультимедиа-проектор с экраном; копировальная техника.

12. Иные сведения и (или) материалы

12.1 Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Для обеспечения образования инвалидов и обучающихся с ограниченными возможностями здоровья разрабатывается адаптированная образовательная программа, индивидуальный учебный план с учетом особенностей их психофизического развития и состояния здоровья, в частности применяется индивидуальный подход к освоению дисциплины, индивидуальные задания: рефераты, письменные работы и, наоборот, только устные ответы и диалоги, индивидуальные консультации, использование диктофона и других записывающих средств для воспроизведения лекционного и семинарского материала.

Обучение обучающихся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется кафедрой на основе адаптированной рабочей программы с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

В целях освоения учебной программы дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья кафедра обеспечивает:

1) для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению:

- размещение в доступных для обучающихся, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме справочной информации о расписании учебных занятий;

- присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь;

- выпуск альтернативных форматов методических материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);

2) для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху:

- надлежащими звуковыми средствами воспроизведение информации;

3) для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата:

- возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, туалетные комнаты и другие помещения кафедры, а также пребывание в указанных помещениях.

Образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах или в отдельных организациях.

Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Категории студентов	Формы
С нарушением слуха	– в печатной форме; – в форме электронного документа;
С нарушением зрения	– в печатной форме увеличенным шрифтом; – в форме электронного документа; – в форме аудиофайла;
С нарушением опорно-двигательного аппарата	– в печатной форме; – в форме электронного документа; – в форме аудиофайла.

Студентам с ограниченными возможностями здоровья увеличивается время на подготовку ответов к зачёту, разрешается готовить ответы с использованием дистанционных образовательных технологий.

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматривается использование технических средств, необходимых им в связи с их индивидуальными особенностями.

Процедура оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

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

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме;
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

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

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине (модулю) обеспечивается выполнение следующих дополнительных требований в зависимости от индивидуальных особенностей обучающихся:

1) инструкция по порядку проведения процедуры оценивания предоставляется в доступной форме (устно, в письменной форме, устно с использованием услуг сурдопереводчика);

2) доступная форма предоставления заданий оценочных средств (в печатной форме, в печатной форме увеличенным шрифтом, в форме электронного документа, задания зачитываются ассистентом, задания предоставляются с использованием сурдоперевода);

3) доступная форма предоставления ответов на задания (письменно на бумаге, набор ответов на компьютере, с использованием услуг ассистента, устно).

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

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

Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины.

Для освоения дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья предоставляются основная и дополнительная учебная литература в виде электронного документа в фонде библиотеки и / или в электронно-библиотечных системах. А также предоставляются бесплатно специальные учебники и учебные пособия, иная учебная литература и специальные технические средства обучения коллективного и индивидуального пользования, а также услуги сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

В освоении дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья большое значение имеет индивидуальная работа. Под индивидуальной работой подразумевается две формы взаимодействия с преподавателем: индивидуальная учебная работа (консультации), т.е. дополнительное разъяснение учебного материала и углубленное изучение материала с теми обучающимися, которые в этом заинтересованы, и индивидуальная воспитательная работа. Индивидуальные консультации по предмету являются важным фактором, способствующим индивидуализации обучения и установлению воспитательного контакта между преподавателем и обучающимся инвалидом или обучающимся с ограниченными возможностями здоровья.

Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Освоение дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с использованием средств обучения общего и специального назначения:

– лекционная аудитория – мультимедийное оборудование, мобильный радиокласс (для студентов с нарушениями слуха); источники питания для индивидуальных технических средств;

– учебная аудитория для практических занятий (семинаров) мультимедийное оборудование, мобильный радиокласс (для студентов с нарушениями слуха);

– учебная аудитория для самостоятельной работы – стандартные рабочие места с персональными компьютерами; рабочее место с персональным компьютером, с программой экранного доступа, программой экранного увеличения и брайлевским дисплеем для студентов с нарушением зрения.

В каждой аудитории, где обучаются инвалиды и лица с ограниченными возможностями здоровья, должно быть предусмотрено соответствующее количество мест для обучающихся с учётом ограничений их здоровья. В учебные аудитории должен быть беспрепятственный доступ для обучающихся инвалидов и обучающихся с ограниченными возможностями здоровья.

В целях обеспечения обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья библиотека комплектует фонд основной учебной литературой, адаптированной к ограничению их здоровья, предоставляет возможность удаленного использования электронных образовательных ресурсов, доступ к которым организован в институте.

В библиотеке проводятся индивидуальные консультации для данной категории пользователей, оказывается помощь в регистрации и использовании

сетевых и локальных электронных образовательных ресурсов, предоставляются места в читальных залах, оборудованные программами не визуального доступа к информации, экранными увеличителями и техническими средствами усиления остаточного зрения.

Обучающимся предоставляются следующие услуги:

- выдача литературы в отделах обслуживания;
- индивидуальное чтение плоскочечатной литературы чтецом;
- консультации для незрячих пользователей по работе на компьютере с брайлевским дисплеем, по работе в Интернет;
- предоставление незрячим пользователям возможностей самостоятельной работы на компьютере с использованием адаптивных технологий;
- проведение практических занятий по обучению использованию традиционного и электронного каталогов и библиотечно-библиографических баз данных (в т. ч. удаленных);
- прокат тифломагнитофонов, тифлофлэшплееров.

13. Лист регистрации изменений

№	Дата внесения изменений	№ протокола заседания кафедры, дата	Содержание изменения
1	25.05.2016	№ 9 от «25» мая 2016 года	Утверждена и введена в действие решением кафедры педагогики и психологии на основании Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 37.03.01 Психология (Бакалавр), утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации № 946 от 07.08.2014 года.
2	01.09.2017	№ 1 от «01» сентября 2017 года	Актуализирована и введена в действие решением кафедры Педагогики и психологии МРСЭИ
3	30.08.2018	№ 1 от «30» августа 2018 года	Актуализирована и введена в действие решением кафедры Педагогики и психологии МРСЭИ

4	30.06.2019	№ 10 от «30» июня 2019 года	Актуализирована и введена в действие решением кафедры Педагогике и психологии МРСЭИ
5	27.06.2020	№ 10 от «26» июня 2020 года	Актуализирована и введена в действие решением кафедры Педагогике и психологии МРСЭИ