

Подписано электронной подписью:

Вержицкий Данил Григорьевич

Должность: Директор КГПИ ФГБОУ ВО «КемГУ»

Дата и время: 2024-02-21 00:00:00

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Кемеровский государственный университет»

Новокузнецкий институт (филиал)

Факультет экономический
Кафедра социологии и философии

УТВЕРЖДАЮ

Декан экономического факультета

С.Н. Часовников

«09» марта 2017 г.



Рабочая программа дисциплины

Б1.В.ДВ.2.2 Психология общения

Направление подготовки

39.03.01 Социология

Направленность (профиль) подготовки

Социология коммуникаций

Программа

академического бакалавриата

Квалификация выпускника

бакалавр

Форма обучения

очная

Год набора 2014

Новокузнецк 2017

Сведения об утверждении:

Программа практики утверждена Ученым советом экономического факультета

(протокол Ученого совета факультета № 9 от 09.03.2017 г.)

Одобрена на заседании методической комиссии

(протокол методической комиссии экономического факультета № 7 от 28.02.2017 г.)

Одобрена на заседании кафедры социологии и философии

(протокол № от 06.02.2017 г.)

Зав. кафедрой



Н. А. Иванова

	Оглавление	
1.	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы	3
2.	Место дисциплины в структуре ОПОП бакалавриата	4
3.	Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам занятий) и на самостоятельную работу обучающихся	5
3.1.	Объем дисциплины по видам учебных занятий (в часах)	5
4.	Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий	5
4.1.	Разделы дисциплины и трудоемкость по видам учебных занятий (в академических часах)	5
4.2.	Содержание дисциплины, структурированное по разделам (темам)	6
5.	Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине	10
6.	Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине	10
6.1.	Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине	10
6.2.	Типовые контрольные задания или иные материалы	11
6.3.	Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций	19
7.	Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины	19
	а) основная учебная литература	19
	б) дополнительная учебная литература	19
8.	Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет»), необходимых для освоения дисциплины	19
9.	Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	20
10.	Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)	20
11.	Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине	20
12.	Иные сведения и (или) материалы	20
12.1.	Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	20
12.2.	Занятия, проводимые в интерактивных формах	20

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

1.1 В результате освоения ОПОП бакалавриата обучающийся должен:

овладеть следующими результатами обучения по дисциплине «Психология общения»:

Коды компетенции	Результаты освоения ОПОП Содержание компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
ОК-6	Способность работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	Знать: особенности и механизмы работы в коллективе. Уметь: толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия Владеть: навыками кооперации и работы в коллективе.
ОК-7	Способность к самоорганизации и самообразованию	Знать: возможности и траектории повышения квалификации социолога. Уметь: саморазвиваться и стремиться к повышению своей квалификации. Владеть: навыками саморазвития.

1.2. получить в области осваиваемой предметной сферы теоретические представления и практические умения.

Целью освоения дисциплины «Психология общения» по направлению 39.03.01 «Социология» по профилю подготовки «Социология коммуникаций» являются: формирование у студентов целостного представления о сущности предмета психологии общения и месте общения в системе деятельности социолога.

Программа построена с учетом новейших достижений социально-психологической науки и практики. Большое внимание уделяется освещению теоретических и методологических проблем психологии общения, а также прикладное значение дисциплины для будущей профессиональной деятельности социологов. Знания, умения, навыки, которые получает студент, изучая курс «Психология общения» помогут ориентироваться в окружающем мире, продуктивнее строить и вступать во взаимоотношения с другими людьми.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП бакалавриата

Данная дисциплина является дисциплиной по выбору и изучается на третьем курсе в шестом семестре.

3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных единицы (ЗЕТ), 144 академических часов.

3.1. Объем дисциплины (модуля) по видам учебных занятий (в часах)

Объем дисциплины	Всего часов
	для очной формы обучения
Общая трудоемкость дисциплины	144
Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) (всего)	56

Объём дисциплины	Всего часов
	для очной формы обучения
Аудиторная работа (всего):	56
в том числе:	
лекции	20
семинары, практические занятия	36
практикумы	
лабораторные работы	-
в т.ч. в активной и интерактивной формах	20
творческая работа (эссе)	
Самостоятельная работа обучающихся (всего)	52
Вид промежуточной аттестации обучающегося (экзамен)	36

4. Содержание дисциплины, структурированное по темам с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

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

№ п/п	Раздел дисциплины	Общая трудоемкость (часов)	Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах)				Формы текущего контроля успеваемости и
			аудиторные учебные занятия			самостоят ельная работа обучающи хся	
		всего	лекци и	семина ры, практи ческие заняти я	лаборат орные		
1.	Психологическая характеристика общения	36	10	12		14	Устный опрос
2.	Общение как механизм психологического влияния	36	10	12		14	Устный опрос, тест
3.	Характеристика основных форм общения и их реализации	36	12	8		16	Устный опрос, контрольная работа, доклад
4.	Экзамен	36					
5.	Итого	144	20	36		52	

4.2 Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание
1	Раздел 1. Психологическая	

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание
	характеристика общения	
<i>Содержание лекционного курса</i>		
1.1.	Характеристика науки «Психология общения» и её предмета.	Степень научной разработанности проблемы. Предмет и задачи психологии общения как отрасли психологической науки. Потребность в общении и её природа, психологическая структура общения, классификация видов общения, его средства и функции
1.2	Коммуникативная сторона общения и её характеристика	Характеристика общения как коммуникативного процесса, понятие социальной коммуникации. Структурные и динамические характеристики коммуникации. Принципы коммуникации. Причины неэффективной коммуникации.
1.3	Коммуникативная компетентность личности и механизмы её формирования	Понятие коммуникативной компетентности, её составляющие: коммуникативные навыки, тактики и стратегии. Понятие коммуникативной личности и её структура. Виды коммуникаторов. Механизмы и способы формирования компетентности в общении.
1.4	Вербальная коммуникация как средство общения	Общая характеристика вербальной коммуникации, её средства. Знак как единица коммуникативного акта, его уровни, модели, функции характеристики. Модели структуры знака
1.5	Невербальная коммуникация как средство общения	Общая характеристика невербальной коммуникации. Невербальная коммуникация как средство выражения значений. Кинестические, пантомимические, такесические, проксемические, просодические аспекты невербальной коммуникации. Жест как единица невербального коммуникативного акта и его классификации. Цвет как невербальный компонент общения
1.6	Перцептивная сторона общения и её характеристика	Проблема социальной перцепции и взаимопонимания. Психологическая структура восприятия человека человеком: восприятие его внешних признаков, соотнесение их с личностными характеристиками индивида и интерпретация на этой основе их поступков. Идентификация и эмпатия. Социально-психологические эффекты: ореола, первичности, новизны; стереотипы и этностереотипы, способы их нейтрализации.
1.7	Интерактивная сторона общения и её характеристика	Место взаимодействия в структуре общения. Концептуальные основы описание структуры взаимодействия: теории М. Вебера, П. Сорокина, Т. Парсонса, Я. Щепаньского. Основные типы взаимодействия: конкуренция и кооперация, конфликт как специфическая форма социального взаимодействия.
1.8	Конфликт как специфическая форма взаимодействия	Два подхода к пониманию природы социального конфликта. Определение понятия «конфликт». Конфликт в системе социальных процессов. Противоречие – основа конфликта. Конфликт как социальное взаимодействие социальных субъектов. Место конфликта в структуре противоречивых социальных отношений: соревнование, критика, спор, протест, противоборство, насилие. Различие между объектом и предметом конфликта. Характеристика объекта конфликта.

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание
		Проблема типологии конфликтов.
1.9	Практика конструктивного поведения в ситуации социального конфликта	Социально-психологическая характеристика конфликтов. Типология конфликтов. Прогнозирование социальных конфликтов. Управление конфликтами: симптоматика; диагностика; профилактика; предупреждение; ослабление; урегулирование; разрешение; пресечение; гашение; устранение. Формы завершения конфликта: разрешение; урегулирование; устранение; перерастание в другой конфликт. Разрешение конфликта как многоступенчатый процесс. Стратегии выхода из конфликта: соперничество; компромисс; сотрудничество; избегание; приспособление.
<i>Темы семинарских занятий</i>		
	Характеристика науки «Психология общения» и её предмета	1. История исследования общения. 2. Становление психологии общения в зарубежной психологии. Теоретические направления (бихевиоризм, когнитивизм, ролевая парадигма, психоанализ, гуманистическая психология). 3. Проблема психологии общения в трудах отечественных ученых (Бехтерев В.М., Ананьев Б.Г., Мясищев В.Н., Леонтьев А.Н., Бахтин М.М., Ломов Б.Ф.). 4. Соотношение категорий общения и деятельности в отечественной психологии. Новые направления в исследовании межличностного общения.
	Коммуникативная сторона общения и её характеристика	1. Понятие коммуникативной стороны общения? 2. Средства коммуникации? 3. Средства привлечения внимания аудитории? 4. Понятие и структура коммуникативного процесса? 5. Что такое фасцинация? 6. Этапы процесса коммуникации?
	Коммуникативная компетентность личности и механизмы её формирования	1. Понятие коммуникативной компетентности 2. Компоненты коммуникативной компетентности 3. Механизмы формирования коммуникативной компетентности 4. Развитие коммуникативной компетентности в детском возрасте 5. Развитие коммуникативной компетентности у взрослых 6. Методики измерения коммуникативной компетентности
	Вербальная коммуникация как средство общения	1. Понятие вербальной коммуникации 2. Виды вербальной коммуникации 3. Основные функции языка 4. Типы высказываний 5. Коммуникативные барьеры 6. Установки на общение 7. Особенности восприятия вербальной информации
	Невербальная коммуникация как средство общения	1. Понятие невербальной коммуникации 2. Оптико-кинетическая система знаков 3. Паралингвистическая система знаков

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание
		4. Экстралингвистическая система знаков 5. Проксемика 6. Визуальная система 7. Тактильная система 8. Ольфакторная система
	Перцептивная сторона общения и её характеристика	1. Кто ввел понятие "социальная перцепция"? 2. Какова структура и механизмы формирования социальной установки? 3. Чем идентификация отличается от эмпатии? 4. Что такое эффекты новизны, ореола, первичности? 5. Какова структура социальной перцепции? 6. Перечислите фундаментальные ошибки атрибуции.
	Интерактивная сторона общения и её характеристика	1. Что такое транзакция? Какие виды транзакций вам известны? 2. Как связаны личность и общение с точки зрения символического интеракционизма? 3. В чем сущность теории социального обмена? 4. Какие роли выделяет Морено? 5. Что такое теле и перенос у Морено?
	Конфликт как специфическая форма взаимодействия	1. Завершающий этап в динамике конфликта и его задачи. 2. Формы завершения конфликта и стратегии выхода из него. 3. Универсальные приемы разрешения конфликта. Метод контраста. 4. Урегулирование конфликтов при участии третьей стороны.
	Практика конструктивного поведения в ситуации социального конфликта	1. Что такое социальный конфликт? 2. В чем отличие социального конфликта от группового, а также от политического, экономического, культурного конфликта? 3. Всякий ли массовый конфликт является социальным и почему? 4. Какие стратегии и модели действий возможны и допустимы в социальных конфликтах? 5. Выбор стратегий и поведенческих моделей зависит от причин конфликта, его напряженности, соотношения сил оппонентов, их толерантности и ориентированности на легитимный способ достижения своих целей и интересов. Приведите примеры социального конфликта. 6. Охарактеризуйте названные ниже типы действий в социальных конфликтах, направленных на утверждение своей позиции и урегулирование конфликта: • Насильственные: репрессии, демонстрация силы, разные формы принуждения и насилия. • Ненасильственные или мирные: переговоры, соглашения, компромиссы. • Протестные: митинг, забастовка, стачка, гражданское неповиновение. • Конфронтационные: борьба, война, террор, подавление.

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание
		Партнерские: разные типы сотрудничества. 7. Влияют ли конкретные черты общества на характер протекания социального конфликта, на отношение к нему? 8. Как можно измерить степень и тип конфликтности отдельных групп, общностей, народов? 9. Справедливо ли утверждение, что одни народы более мирные, а другие более агрессивны, т. е. национальный характер более или менее воинственен? Если да, приведите примеры из истории, политики, культуры.
2	Раздел 2. Общение как механизм психологического влияния	
<i>Содержание лекционного курса</i>		
2.1	Психологические техники влияния на людей: убеждение	1. Понятие о психологическом влиянии и его виды. подходы к организации влияния. Психологическая техника убеждающего воздействия. 2. Цели убеждающего воздействия. психотехнический алгоритм убеждения, Условия эффективности убеждающего воздействия. Аргументирование Требования формирования аргументаций, требования к тезису, основные ошибки в построении тезиса. Требования к аргументам: риторические методы аргументации. Спекулятивные методы аргументации Техника опровержения доводов оппонента Работа с возражениями. Типичные причины возражений собеседника.
2.2	Психологические техники влияния на людей: внушение	1. Компоненты человеческой психики, подверженные внушающему воздействию. Проблема социального контроля индивидуального и коллективного поведения. Психологические модели социального влияния. 2. Организация физической среды. Взаимосвязь установок с пространственной организацией социального влияния. Использование статусных помещений для повышения эффективности влияния. 3. Организация психологической среды. Общие закономерности функционирования психологической среды социального влияния. Эмоциональная и интеллектуальная организация процесса социального влияния. Особенности взаимодействия эмоциональной и интеллектуальной активности реципиента. Комплексное использование эмоционального и интеллектуального воздействия
2.3	Психологические техники влияния на людей: манипуляции	1. Способы воздействия субъекта управления на объект. Управление и манипулирование. Манипулирование как реализация корыстных интересов. Виды манипулирования: экономическое, политическое, бюрократическое, идеологическое, психологическое. 2. Сущность и методы манипулирования. Интересы общие, частные и корыстные. Манипулирование как

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание
		реализация корыстных интересов. Виды манипулирования: политическое, экономическое, бюрократическое, идеологическое, психологическое.
<i>Темы семинарских занятий</i>		
2.1	Психологические техники влияния на людей: убеждение	1. Объясните, каким образом соотносятся между собой понятия психологического воздействия, власти и влияния. 2. Раскройте понятие психологического влияния. Опишите основные способы влияния. 3. Объясните, каким образом можно применять технику влияния на людей: убеждение 4. Определите факторы, от которых зависит эффективность убеждения.
2.2	Психологические техники влияния на людей: внушение	1. Понятие внушаемость 2. Понятие суггестор, суггестия, суггеренд. 3. Виды внушения 4. Техники внушения 5. Приведите примеры использования внушения руководителем при взаимодействии с подчиненными. 6. Раскройте понятие самовнушение, механизмы самовнушения
2.3	Психологические техники влияния на людей: манипуляции	1. Что такое «манипуляции в общении»? 2. Какие стратегии поведения типичны для манипуляторов? 3. Как противостоять манипуляциям в общении? 4. Назовите и охарактеризуйте манипулятивные роли по Эрику Берну. 5. Каким образом можно распознать эго-состояния родителя, взрослого, ребенка?
3	Раздел 3. Характеристика основных форм общения и их реализации	
<i>Содержание лекционного курса</i>		
3.1	Беседа как основная форма межличностного общения	1. Подготовка к беседе: система подготовки к беседе, план беседы. Структура беседы. Возможные трудности в начале беседы и способы их преодоления. 2. Техника и тактика аргументации. Нейтрализация замечаний собеседника. Принятие решений и завершение беседы. 3. Особенности индивидуальной и групповой беседы. Социально-психологические показатели успешности беседы.
3.2	Психотехники эффективного слушания и передачи информации	1. Технологии эффективного слушания и передачи информации. 2. Коммуникативные барьеры и причины, затрудняющие передачу информации. Умение слушать как средство коммуникации. Слушание и проблемы понимания информации. Виды слушания: критическое, эмпатическое, нереплексивное, активное рефлексивное.

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание
3.3	Психотехники установления раппорта и формирования аттракции	1. Понятие аттракции и приёмы её формирования. Психологический прием "имя собственное", Психологический прием «зеркало отношений». Психологический прием "золотые слова", Правила использования слов. 2. Раппорт и его виды. Способы и приёмы его установления.
3.4	Групповые формы общения и правила их реализации	1. Специфика групповых форм общения. 2. Типология групповых форм общения: собеседование, переговоры, совещания, собрания, механизмы их реализации 3. Рекомендации по оптимизации группового коммуникационного процесса.
3.5	Публичное выступление и правила его организации	1. Виды публичного выступления: сообщение, доклад, лекция, презентация и другие. 2. Композиционно-логический, языковой, экстралингвистический и паралингвистический уровни речи. 3. Формирование речевых умений разной степени сложности. 4. Переход от диалогической речи к монологической. Тенденции развития речевых умений. Адекватность использования языковых средств. 5. Соотношение интериоризации и экстериоризации публичного выступления. Количественная и качественная специфика аудитории. 6. Основные этапы работы над публичным выступлением. Активное и пассивное владение словом. 7. Базовые технологии публичного выступления.
<i>Темы семинарских занятий</i>		
3.1	Беседа как основная форма межличностного общения	4. Понятие беседы, начало беседы, приемы. 5. Передача информации – вторая часть беседы 6. Фаза аргументации 7. Задачи, решаемые на этапе завершения беседы 8. Методики, выявляющие эффективность беседы
3.2	Психотехники эффективного слушания и передачи информации	1. Понятие обратной связи и дебрифинга. 2. Способы задавания и конструирования вопросов. 3. Виды вопросов и технологии ответов на них. 4. Психологические приёмы ухода от ответов. 5. Технологии совершенствования навыков эффективного слушания.
3.3	Психотехники установления раппорта и формирования аттракции	1. Понятие аттракции 2. Алгоритм психотехники формирования аттракции 3. Аттракция – конечная цель формирования положительного имиджа 4. Понятие раппорта, функции 5. Установление раппорта 6. Рефрейминг: понятие, виды
3.4	Групповые формы общения и правила их реализации	1. Группа: социально-психологические особенности 2. Силь руководства группой и особенности групповых форм общения 3. Совещания и собрания

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание
		4. Этика деловых бесед и переговоров
3.5	Публичное выступление и правила его организации	1. Охарактеризуйте функции, задачи, значение публичного выступления в практике общения. 2. Представьте этапы публичного выступления и правила его организации 3. Рассмотрите возможные затруднения при взаимодействии с аудиторией и выхода из них. 4. Дайте практические рекомендации, касающиеся привлечения и удержания внимания аудитории 5. Рассмотрите психологические приемы саморегуляции в процессе публичного выступления. 6. Как завершается выступление? 7. Назовите средства повышения выразительности речи. 8. Какие характеристики аудитории надо учитывать при подготовке выступления?

5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Для обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине разработано учебно-методическое обеспечение в составе:

1. Типовые задания для подготовки к соответствующим контрольным мероприятиям, приведенные в разделе 6 рабочей программы дисциплины (РПД) и учебно-методическом комплексе (УМК) по дисциплине. Состав УМК: РПД, методические указания по изучению дисциплины для студентов, папки с файлами «Курс лекций», «Задачи для практики и СРС», тестовые задания.

6. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

6.1. Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины (результаты по разделам)	Код контролируемой компетенции	Наименование оценочного средства
1	Психологическая характеристика общения	ОК-6, ОК-7	Устный опрос
2	Общение как механизм психологического влияния	ОК-6, ОК-7	Устный опрос, тест
3	Характеристика основных форм общения и их реализации	ОК-6, ОК-7	Устный опрос, доклад

6.2. Типовые контрольные задания или иные материалы

6.2.1. Экзамен

В качестве формы промежуточного контроля знаний по дисциплине «Психология общения» предусмотрен экзамен

Вопросы к экзамену

№	Наименование раздела, тем дисциплины	Вопросы к экзамену
---	--	--------------------

1	Психологическая характеристика общения	1. Методологические основы науки «Психология общения» 2. Коммуникативная сторона общения и её характеристика 3. Коммуникативная компетентность личности и механизмы её формирования 4. Вербальная коммуникация как средство общения 5. Невербальная коммуникация как средство общения 6. Перцептивная сторона общения и её характеристика 7. Интерактивная сторона общения и её характеристика
2	Общение как механизм психологического влияния	8. Психологические техники влияния на людей: убеждение 9. Психологические техники влияния на людей: внушение 10. Психологические техники влияния на людей: манипуляции
3	Характеристика основных форм общения и их реализации	11. Психотехники эффективного слушания и передачи информации 12. Психотехники установления раппорта в межличностном общении 13. Психотехники формирования аттракции в межличностном общении 14. Правила и приёмы организации коммуникации при публичном выступлении 15. Конфликт как вид социального взаимодействия 16. Практика конструктивного поведения в ситуации социального конфликта. 17. Теоретические подходы к исследованию общения: информационный; интеракционный; реляционный 18. Актуальные проблемы исследования в психологии общения. 19. Методы изучения психологии общения: наблюдение, эксперимент 20. Методы изучения психологии общения: опрос, контент-анализ. 21. Методы изучения психологии общения: тестирование, проективные методики 22. Диагностическая практика психологии общения: методики изучения психологии общения 23. Беседа, структура беседы 24. Психотехники установления раппорта 25. Публичное выступление и правила его организации 26. Виды слушания (активное, пассивное, эмпатическое)

б, в) Итоговый контроль осуществляется на экзамене. Основанием для допуска к сдаче зачета является успешная систематическая работа студентов в текущем семестре по данной дисциплине.

Критерии оценки знаний студентов:

- **«отлично»** - ставится студенту, показавшему всесторонние, систематизированные, глубокие знания учебной программы дисциплины и умение уверенно применять их на практике при решении конкретных задач, свободное и правильное обоснование принятых решений;
- **«хорошо»** - ставится студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, умеет применять полученные знания на практике, но допускает в ответе или в решении задач некоторые неточности;
- **«удовлетворительно»** - ставится студенту, показавшему фрагментарный, разрозненный характер знаний, недостаточно правильные формулировки базовых понятий, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, но при

этом он владеет основными разделами учебной программы, необходимыми для дальнейшего обучения и может применять полученные знания по образцу в стандартной ситуации;

· **«не удовлетворительно»** - ставится студенту, который не знает большей части основного содержания учебной программы дисциплины, допускает грубые ошибки в формулировках основных понятий дисциплины и не умеет использовать полученные знания при решении практических задач.

6.2.2. Оценочные средства для текущего контроля

а) Вопросы по разделам дисциплины для устного опроса:

Тема 1. Психолингвистика как наука

Вопросы по разделу дисциплины для устного опроса:

1. Предмет и задачи психологии общения как отрасли психологической науки.
2. История исследования общения. Потребность в общении и её природа, психологическая структура общения, классификация видов общения, его средства и функции
3. Становление психологии общения в зарубежной психологии. Теоретические направления (бихевиоризм, когнитивизм, ролевая парадигма, психоанализ, гуманистическая психология).
4. Проблема психологии общения в трудах отечественных ученых (Бехтерев В.М., Ананьев Б.Г., Мясищев В.Н., Леонтьев А.Н., Бахтин М.М., Ломов Б.Ф.).
5. Соотношение категорий общения и деятельности в отечественной психологии. Новые направления в исследовании межличностного общения.

Тема 2. Общение как механизм психологического влияния

Вопросы по разделу дисциплины для устного опроса:

1. Понятие о психологическом влиянии и его виды. подходы к организации влияния. Психологическая техника убеждающего воздействия.
2. Цели убеждающего воздействия. психотехнический алгоритм убеждения, Условия эффективности убеждающего воздействия. Аргументирование Требования формирования аргументаций, требования к тезису, основные ошибки в построении тезиса. Типичные причины возражений собеседника.
3. Компоненты человеческой психики, подверженные внушающему воздействию. Проблема социального контроля индивидуального и коллективного поведения. Психологические модели социального влияния.
4. Организация физической среды. Взаимосвязь установок с пространственной организацией социального влияния. Использование статусных помещений для повышения эффективности влияния.
5. Организация психологической среды. Общие закономерности функционирования психологической среды социального влияния. Эмоциональная и интеллектуальная организация процесса социального влияния. Особенности взаимодействия эмоциональной и интеллектуальной активности реципиента. Комплексное использование эмоционального и интеллектуального воздействия
6. Способы воздействия субъекта управления на объект. Управление и манипулирование. Манипулирование как реализация корыстных интересов. Виды манипулирования: экономическое, политическое, бюрократическое, идеологическое, психологическое.
7. Сущность и методы манипулирования. Интересы общие, частные и корыстные. Манипулирование как реализация корыстных интересов. Виды манипулирования: политическое, экономическое, бюрократическое, идеологическое, психологическое.

Тема 3. Характеристика основных форм общения и их реализации

Вопросы по разделу дисциплины для устного опроса:

1. Психотехники эффективного слушания и передачи информации
2. Правила и приёмы организации коммуникации при публичном выступлении
3. Конфликт как вид социального взаимодействия.
4. Практика конструктивного поведения в ситуации социального конфликта.
5. Теоретические подходы к исследованию общения: информационный; интеракционный; реляционный.
6. Актуальные проблемы исследования в психологии общения.
7. Методы изучения психологии общения: наблюдение, эксперимент
8. Методы изучения психологии общения: опрос, контент-анализ.
9. Методы изучения психологии общения: тестирование, проективные методики .
10. Диагностическая практика психологии общения: методики изучения психологии общения.
11. Беседа, структура беседы.
12. Психотехники установления раппорта.
13. Публичное выступление и правила его организации.

Примерные тестовые задания по курсу

1. Роль общения в жизни общества:

- а) является важнейшим понятием в психологии;
- б) влияет на личностное становление отдельного человека;
- в) позволяет проследить закономерности всего общественного развития;
- г) позволяет осуществить личностный рост.

2. К функциям общения относятся:

- а) эмпатия;
- б) установка;
- в) стереотипы;
- г) подтверждающее.

3. К видам общения относятся:

- а) манипуляция;
- б) авторитарное;
- в) диалогическое;
- г) непосредственное.

4. К видам межличностного общения относятся:

- а) опосредованное общение;
- б) монологическое;
- в) массовое;
- г) непосредственное.

5. Сходство императивного и манипулятивного общения в следующем:

- а) цель добиться контроля над поведением и мыслями партнера;
- б) партнер не информируется об истинных целях общения;
- в) партнер по общению рассматривается как объект воздействия;
- г) в выражении истинных чувств.

6. Диалогический тип межличностных отношений характеризуется:

- а) равноправными субъект-субъектными отношениями;
- б) установкой на партнера как объекта;
- в) целью овладеть мыслями и поведением другого человека;
- г) установкой на партнера как пассивного субъекта.

Примерная тематика докладов:

1. Культура поведения руководителя
2. Имидж руководителя
3. Этика деловых отношений: начальник-подчиненный, подчиненный-начальник

4. Международный протокол и этикет
5. Деловая беседа, как основная форма делового общения .
6. Культура делового общения
7. Виды приемов: как организовать прием, как одеваться на этих приемах
6. Логические и психологические особенности делового общения
7. Деловые и личные качества руководителя
8. Национальные особенности этики
9. Деловые и личные качества секретаря-референта
10. Сущность и структура морали
11. Этика делового общения
12. Этика приема посетителей и подчиненных
13. Этика телефонных разговоров
14. Стили руководства
15. Этикет – понятие, сущность, структура
16. Этика деловых отношений, переговоров
17. Служебная этика
18. Этика взаимоотношений
19. Искусство общения
20. Правила и основы поведения в полемике
21. Конфликты и их разрешение в деловом общении
22. Особенности и приемы деловых переговоров

б, в) критерии оценивания компетенций (результатов):

Оценочное средство	Критерии оценки	Шкала оценивания
Доклад (Д)	- способность к самоорганизации и самообразованию; - полнота собранного материала; - владение содержанием; - умение соблюдать заданную форму изложения; - умение создавать содержательную презентацию выполненной работы; - владение коммуникативными навыками.	«Отлично» – доклад содержит полную информацию по представляемой теме, основанную на обязательных литературных источниках и современных публикациях; выступление сопровождается качественным демонстрационным материалом (слайд-презентация, раздаточный материал); выступающий свободно владеет содержанием, ясно и грамотно излагает материал; свободно и корректно отвечает на вопросы и замечания аудитории; точно укладывается в рамки регламента (7 минут). «Хорошо» – представленная тема раскрыта, однако доклад содержит неполную информацию по представляемой теме; выступление сопровождается демонстрационным материалом (слайд-презентация, раздаточный материал); выступающий ясно и грамотно излагает материал; аргументировано отвечает на вопросы и замечания аудитории, однако выступающим допущены незначительные ошибки в изложении материала и ответах на вопросы. «Удовлетворительно» – выступающий демонстрирует поверхностные знания по

		выбранной теме, имеет затруднения с использованием научно-понятийного аппарата и терминологии курса; отсутствует сопроводительный демонстрационный материал. «Неудовлетворительно» – доклад не подготовлен, либо имеет существенные пробелы по представленной тематике, основан на недостоверной информации, выступающим допущены принципиальные ошибки при изложении материала.
Устный опрос (УО)	Полнота знаний теоретического контролируемого материала	«Зачтено» – если студент демонстрирует знание материала по разделу, основанные на знакомстве с обязательной литературой и современными публикациями; дает логичные, аргументированные ответы на поставленные вопросы. Также оценка «зачтено» ставится, если студентом допущены незначительные неточности в ответах, которые он исправляет путем наводящих вопросов со стороны преподавателя. «Незачтено» – имеются существенные пробелы в знании основного материала по разделу, а также допущены принципиальные ошибки при изложении материала.
Тестовые задания (ПР-1)	Полнота знания теоретического контролируемого материала. Количество правильных ответов.	«Зачтено» – процент правильных ответов – 60 % и более. «Не зачтено» – процент правильных ответов менее 59 %.
Контрольная работа (ПР-2)	Разработанность заданий и обоснованность выводов. Полнота знания теоретического контролируемого материала. Количество правильных ответов.	«Зачтено» – процент правильных ответов – 60 % и более. «Не зачтено» – процент правильных ответов менее 59 %.

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

С целью определения уровня овладения компетенциями, закрепленными за дисциплиной, в заданные преподавателем сроки проводится текущий и промежуточный контроль знаний, умений и навыков каждого обучающегося. Все виды текущего контроля осуществляются на практических занятиях.

Процедура оценивания компетенций обучающихся основана на следующих стандартах:

- учет посещаемости занятий как важнейшая форма контроля, позволяющая проследить систематичность работы студентов;
- оценка качества работы студентов на семинарских занятиях (конспекты, тезисы, доклады, устные ответы);

- проверка письменных домашних работ (составление конспектов и тезисов, сравнительный анализ);
- выполнение тестовых заданий.

Основанием допуска студента к итоговому контролю по дисциплине является посещение им не менее 70 % от общего числа учебных занятий, и выполнение не менее половины общего числа указанных контрольных единиц.

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

а) основная учебная литература

1. Кильмашкина, Т. Н. Конфликтология. Социальные конфликты [Электронный ресурс] : учебник для студентов вузов / Т. Н. Кильмашкина. 2-е изд., перераб. и доп. – М.: ЮНИТИ-ДАНА : Закон и право, 2012. – 287 с. Режим доступа <http://znanium.com/bookread.php?book=391602>

2. Замедлина, Е.А. Конфликтология : [Электронный ресурс] Учеб. пособие / Е. А. Замедлина. – 2-е изд.- М.: ИЦ РИОР: НИЦ Инфра-М, 2013. Режим доступа <http://znanium.com/bookread.php?book=368679>

б) дополнительная учебная литература:

1 Горянина В. А. Психология общения [Текст] : учебное пособие для ВУЗов. - 5-е издание ; стереотипное. - Москва : Академия, 2008. - 416 с. - (Высшее профессиональное образование : Социальная работа). - Гриф УМО "Рекомендовано". - ISBN 978-5-7695-4878-9.

2 Ефимова Н. С. Психология общения. Практикум по психологии: Учебное пособие / Н.С. Ефимова. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 192 с.: 60х90 1/16. - (Профессиональное образование). (переплет) ISBN 978-5-8199-0249-3 – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=395328>

3 Психология [Текст] : учебник для гуманитарных вузов / Под ред. В. Н. Дружинина. - Москва; Санкт-Петербург : Питер, 2007. - 650 с. - (Учебник нового века). - Библиогр.: с. 631-650. - ISBN 5272002601.

4 Столяренко Л. Д. Психология [Текст] : учебник для вузов. - Москва; Санкт-Петербург : Питер, 2008. - 591 с. - ISBN 9785947232776 : 213р.

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

1. www.voppsy.ru – Вопросы психологии
2. www.psyedy.ru - Психологическая наука и образование
3. www.education.relcom.ru – Образование и общество
4. www.oim.ru – Образование: исследование в мире
5. www.psi.webzom.ru – Психологический словарь
6. Национальная электронная библиотека [Электронный ресурс] // режим доступа: www.nns.ru/

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Методические рекомендации по работе над конспектом лекций (во время и после проведения лекции)

В ходе лекционных занятий обучающимся рекомендуется выполнять следующие действия. Вести конспектирование учебного материала. Обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации по их применению. Задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций.

Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых во внеаудиторное время можно сделать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений.

Методические рекомендации к практическим занятиям

При подготовке к практическим занятиям обучающимся необходимо изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой. При этом учесть рекомендации преподавателя и требования учебной программы. В ходе подготовки к практическим занятиям необходимо освоить основные понятия, ответить на контрольные вопросы. В течении практического занятия студенту необходимо выполнить задания, выданные преподавателем.

Выполнение индивидуальных типовых задач

В случае пропусков занятий, наличия индивидуального графика обучения и для закрепления практических навыков студентам могут быть выданы типовые индивидуальные задания которые должны быть сданы в установленный преподавателем срок. Выполненные задания оцениваются.

Подготовка к контрольным мероприятиям

Текущий контроль осуществляется в виде устных и письменных опросов по разделам дисциплины. При подготовке к опросу студенты должны освоить теоретический материал по темам, выносимым на этот опрос. При подготовке к аудиторной контрольной работе студентам необходимо повторить материал лекционных и практических занятий по отмеченным преподавателям темам.

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

При осуществлении образовательного процесса по дисциплине «Психология общения» широко используются информационные технологии такие как:

- мультимедийная презентация лекционного материала с использованием электронного конспекта слайд-лекций.
- проверка домашних заданий и консультирование посредством электронной почты.
- использование системы Moodle при работе со студентами.

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

Освоение дисциплины производится на базе мультимедийных учебных аудиторий НФИ КемГУ. Для проведения лекций и практических занятий необходим компьютер мультимедийный с прикладным программным обеспечением и периферийными устройствами: Проектор. Колонки, Средства для просмотра презентаций MS PowerPoint

12. Иные сведения и (или) материалы

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

Особенности реализации программы курса для инвалидов и людей с ограниченными возможностями здоровья зависит от состояния их здоровья и конкретных проблем, возникающих в каждом отдельном случае.

- При организации образовательного процесса для слабослышащих студентов от преподавателя курса требуется особая фиксация на собственной артикуляции. Говорить следует немного громче и четче.
- На занятиях преподавателю требуется уделять повышенное внимание специальным

профессиональным терминам, а также к использованию профессиональной лексики. Для лучшего усвоения слабослышащими специальной терминологии необходимо каждый раз писать на доске используемые термины и контролировать их усвоение.

- В процессе обучения рекомендуется использовать разнообразный наглядный материал.

- В процессе работы со слабовидящими студентами педагогическому работнику следует учитывать, для усвоения информации слабовидящим требуется большее количество повторений и тренировок по сравнению с лицами с нормальным зрением.

- Информацию необходимо представлять в том виде, в каком ее мог бы получить слабовидящий обучающийся: крупный шрифт (16-18 пунктов). Следует предоставить возможность слабовидящим использовать звукозаписывающие устройства и компьютеры во время занятий по курсу. При лекционной форме занятий студенту с плохим зрением следует разрешить пользоваться диктофоном - это его способ конспектировать.

В работе с маломобильными обучающимися предусматривается возможность консультаций посредством электронной почты.

Составитель: Пашина Л. А., кандидат философских наук, доцент ВАК, доцент кафедры социологии и философии.