



1920

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Филиал федерального государственного бюджетного образовательного
учреждения высшего образования
«Кубанский государственный университет» в г. Славянске-на-Кубани



Проректор по работе с филиалами

А.А. Евдокимов

30 мая 2018 г.

Рабочая программа учебной дисциплины

ОГСЭ.02 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

специальность 44.02.01 Дошкольное образование

Рабочая программа учебной дисциплины ОГСЭ.02 Психология общения разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (далее – ФГОС СПО) по специальности 44.02.01 Дошкольное образование, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от «27» октября 2014 г. № 1351, зарегистрирован в Министерстве юстиции 24.11.2014г. (рег. № 34898)

Дисциплина	ОГСЭ.02 Психология общения
Форма обучения	очная
Учебный год	2018-2019
3 курс	5 семестр
лекции	32 час.
практические занятия	16 час.
самостоятельные занятия	24 час.
форма промежуточной аттестации	экзамен

Составитель: преподаватель _____ Н. Б. Михайлова
подпись

Утверждена на заседании предметно-цикловой комиссии психолого-педагогических дисциплин и специальных дисциплин специальности Дошкольное образование протокол № 9 от «28» мая 2018 г.

Председатель предметной (цикловой) комиссии
психолого-педагогических дисциплин и специальных
дисциплин специальности Дошкольное образование

_____ А. С. Евтушенко

«28» мая 2018 г.

Рецензент (-ы):

Директор МБОУ СОШ № 3
имени полковника А.В. Суво-
рова г. Славянска-на-Кубани ,

_____ Т.Я. Кириллова

Канд. пед. наук, ст.
преподаватель кафедры
профессиональной педагогики,
психологии и физической
культуры филиала ФГБОУ ВПО
«Кубанский государственный
университет» в г. Славянске-на-
Кубани

_____ Р.А. Лахин

_____ подпись

ЛИСТ
согласования рабочей программы по учебной дисциплине

Специальность среднего профессионального образования:
44.02.01 Дошкольное образование

СОГЛАСОВАНО:

Нач. УМО филиала

А.С.Демченко
«29» мая 2018 г.

Заведующая библиотекой
филиала

М.В. Фуфалько
«29» мая 2018 г.

Нач. ИВЦ
(программно-информационное обеспечение
образовательной программы)

В.А. Ткаченко
«29» мая 2018 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	5
1.1. Область применения программы.....	5
1.2. Место дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена:..	5
1.3. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:.....	5
1.4. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (Перечень формируемых компетенций).....	5
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	11
2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы.....	11
2.3. Тематический план и содержание учебной дисциплины ОГСЭ.02 психология ОБЩЕНИЯ.....	12
2.4.1. Занятия лекционного типа.....	14
2.4.2. Занятия семинарского типа	15
2.4.3. Практические занятия.....	15
2.4.4. Содержание самостоятельной работы (Примерная тематика рефератов).....	16
2.4.6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине	19
4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ.....	23
4.1. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине.....	23
4.2. Перечень необходимого программного обеспечения	23
5. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.....	24
6. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ	26
ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ.....	26
7. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ.....	28
7.1. Паспорт фонда оценочных средств.....	28
7.4.1. Примерные вопросы для проведения промежуточной аттестации	36

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОГСЭ.02 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины ОГСЭ.02 Психология общения является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 44.02.01 Дошкольное образование.

1.2. Место дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена:

Дисциплина входит в общий гуманитарный и социально-экономический цикл ОГСЭ «Профессиональная подготовка».

1.3. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен уметь:

- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен знать:

- взаимосвязь общения и деятельности;
- цели, функции, виды и уровни общения;
- роли и ролевые ожидания в общении;
- виды социальных взаимодействий;
- механизмы взаимопонимания в общении;
- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
- этические принципы общения;
- причины, виды и способы разрешения конфликтов;

Максимальная учебная нагрузка обучающегося в 5 семестре 72 часа, в том числе:

- обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося 48 часов;
- самостоятельная работа обучающегося 24 часа.

1.4. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (Перечень формируемых компетенций)

Учащийся должен обладать общими компетенциями, включающими в себя способность:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, определять методы решения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.

ОК 4. Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, взаимодействовать с руководством, коллегами и социальными партнерами.

ОК 7. Ставить цели, мотивировать деятельность обучающихся, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за качество образовательного процесса.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Осуществлять профессиональную деятельность в условиях обновления ее целей, содержания, смены технологий.

ОК 10. Осуществлять профилактику травматизма, обеспечивать охрану жизни и здоровья детей.

ОК 11. Строить профессиональную деятельность с соблюдением правовых норм, ее регулирующих.

Воспитатель детей дошкольного возраста должен обладать профессиональными компетенциями, соответствующими видам деятельности:

ПК 1.2. Проводить режимные моменты в соответствии с возрастом.

ПК 1.3. Проводить мероприятия по физическому воспитанию в процессе выполнения двигательного режима.

Организация различных видов деятельности и общения детей.

ПК 2.1. Планировать различные виды деятельности и общения детей в течение дня.

ПК 2.2. Организовывать различные игры с детьми раннего и дошкольного возраста.

ПК 2.3. Организовывать посильный труд и самообслуживание.

ПК 2.4. Организовывать общение детей.

ПК 2.5. Организовывать продуктивную деятельность дошкольников (рисование, лепка, аппликация, конструирование).

ПК 2.6. Организовывать и проводить праздники и развлечения для детей раннего и дошкольного возраста.

ПК 2.7. Анализировать процесс и результаты организации различных видов деятельности и общения детей.

Организация занятий по основным общеобразовательным программам дошкольного образования.

ПК 3.1. Определять цели и задачи, планировать занятия с детьми дошкольного возраста.

ПК 3.2. Проводить занятия с детьми дошкольного возраста.

ПК 3.3. Осуществлять педагогический контроль, оценивать процесс и результаты обучения дошкольников.

Взаимодействие с родителями и сотрудниками образовательной организации.

ПК 4.2. Проводить индивидуальные консультации по вопросам семейного воспитания, социального, психического и физического развития ребенка.

ПК 4.3. Проводить родительские собрания, привлекать родителей (лиц, их замещающих) к организации и проведению мероприятий в группе и в образовательной организации.

ПК 4.4. Оценивать и анализировать результаты работы с родителями, корректировать процесс взаимодействия с ними.

ПК 4.5. Координировать деятельность сотрудников образовательной организации, работающих с группой.

№ п.п.	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или её части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			знать	уметь	иметь практический опыт
1.	ОК 1	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	взаимосвязь общения и деятельности;	применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;	навыками применения приемов междисциплинарного взаимодействия специалистов;

№ п.п.	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или её части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			знать	уметь	иметь практический опыт
2.	ОК 2	Организовывать собственную деятельность, определять методы решения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	цели, функции, виды и уровни общения;	использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;	навыками применения приемов междисциплинарного и межведомственного взаимодействия специалистов;
3.	ОК 3	Оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.	роли и ролевые ожидания в общении;	применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;	стратегией и тактикой использования способов решения профессиональных задач в процессе междисциплинарного и межведомственного взаимодействия.
4.	ОК 4	Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	роли и ролевые ожидания в общении;	применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;	навыками применения приемов междисциплинарного взаимодействия специалистов;
5.	ОК 5	Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.	виды социальных взаимодействий;	использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;	навыками применения приемов междисциплинарного и межведомственного взаимодействия специалистов;
6.	ОК 6	Работать в коллективе и команде, взаимодействовать с коллегами и социальными партнерами.	механизмы взаимопонимания в общении;	использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;	стратегией и тактикой использования способов решения профессиональных задач в процессе междисциплинарного и межведомственного взаимодействия.
7.	ОК 7	Ставить цели, мотивировать деятельность занимающихся физической культурой и спортом, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за качество учебно-	техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;	применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;	навыками применения приемов междисциплинарного взаимодействия специалистов;

№ п.п.	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или её части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			знать	уметь	иметь практический опыт
		тренировочного процесса и организации физкультурно-спортивных мероприятий и занятий.			
8.	ОК 8	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	этические принципы общения;	применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;	навыками применения приемов междисциплинарного взаимодействия специалистов;
9.	ОК 9	Осуществлять профессиональную деятельность в условиях обновления ее целей, содержания и смены технологий.	источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;	использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;	навыками применения приемов междисциплинарного и межведомственного взаимодействия специалистов;
10.	ОК10	Осуществлять профилактику травматизма, обеспечивать охрану жизни и здоровья детей.	источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;		
11.	ОК 11	Строить профессиональную деятельность с соблюдением правовых норм, ее регулирующих.	источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;	применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;	стратегией и тактикой использования способов решения профессиональных задач в процессе междисциплинарного и межведомственного взаимодействия.
12.	ПК 1.2	Проводить режимные моменты в соответствии с возрастом.	техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;	применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;	навыками применения приемов междисциплинарного взаимодействия специалистов;
13.	ПК 1.3	Проводить мероприятия по физическому воспитанию в процессе выполнения двигательного режима.	роли и ролевые ожидания в общении	использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;	навыками применения приемов междисциплинарного и межведомственного взаимодействия специалистов;
14.	ПК-2.1	Планировать различные виды деятельности и общения детей в течение дня.	техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;	применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;	стратегией и тактикой использования способов решения профессиональных задач в процессе междисциплинарного

№ п.п.	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или её части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			знать	уметь	иметь практический опыт
					ого и межведомственного взаимодействия.
15.	ПК 2.2	Организовывать различные игры с детьми раннего и дошкольного возраста.	цели, функции, виды и уровни общения;	использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;	навыками применения приемов междисциплинарного взаимодействия специалистов;
16.	ПК 2.3	Организовывать посильный труд и самообслуживание.	источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;	применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;	навыками применения приемов междисциплинарного и межведомственного взаимодействия специалистов;
17.	ПК 2.4	Организовывать общение детей.	источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;	использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;	навыками применения приемов междисциплинарного взаимодействия специалистов;
18.	ПК-2.5	Организовывать продуктивную деятельность дошкольников (рисование, лепка, аппликация, конструирование).	взаимосвязь общения и деятельности;	использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;	стратегией и тактикой использования способов решения профессиональных задач в процессе междисциплинарного и межведомственного взаимодействия.
19.	ПК 2.6	Организовывать и проводить праздники и развлечения для детей раннего и дошкольного возраста.	техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;	применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;	навыками применения приемов междисциплинарного и межведомственного взаимодействия специалистов;
20.	ПК 2.7	Анализировать процесс и результаты организации различных видов деятельности и общения детей.	источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;	использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;	навыками применения приемов междисциплинарного взаимодействия специалистов;
21	ПК-3.1	Определять цели и задачи, планировать занятия с детьми дошкольного возраста.	использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения	стратегией и тактикой использования способов решения профессиональных задач в процессе междисциплинарного и межведомственного взаимодействия.
22.	ПК-3.2	Проводить занятия с	применять техники и	механизмы взаимопонимания в	навыками

№ п.п.	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или её части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			знать	уметь	иметь практический опыт
		детьми дошкольного возраста.	приемы эффективного общения в профессиональной деятельности	общении	применения приемов междисциплинарного взаимодействия специалистов;
23.	ПК-3.3	Осуществлять педагогический контроль, оценивать процесс и результаты обучения дошкольников.	использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;	навыками применения приемов междисциплинарного взаимодействия специалистов;
24.	ПК-4.2	Проводить индивидуальные консультации по вопросам семейного воспитания, социального, психического и физического развития ребенка.	применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности	виды социальных взаимодействий	стратегией и тактикой использования способов решения профессиональных задач в процессе междисциплинарного и межведомственного взаимодействия.
25.	ПК-4.3	Проводить родительские собрания, привлекать родителей (лиц, их замещающих) к организации и проведению мероприятий в группе и в образовательной организации.	взаимосвязь общения и деятельности	виды социальных взаимодействий	навыками применения приемов междисциплинарного взаимодействия специалистов;
26.	ПК 4.4	Оценивать и анализировать результаты работы с родителями, корректировать процесс взаимодействия с ними.	механизмы взаимопонимания в общении;	использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;	стратегией и тактикой использования способов решения профессиональных задач в процессе междисциплинарного и межведомственного взаимодействия.
27.	ПК 4.5	Координировать деятельность сотрудников образовательной организации, работающих с группой.	источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;	использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;	навыками применения приемов междисциплинарного и межведомственного взаимодействия специалистов;

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр
		5
Аудиторные занятия (всего)	48	48
В том числе:		
занятия лекционного типа	32	32
практические занятия (практикумы)	16	16
лабораторные занятия		
Самостоятельная работа (всего)	24	24
в том числе:		
<i>Реферат</i>	10	10
<i>Самостоятельная внеаудиторная работа в виде домашних практических заданий, индивидуальных заданий, самостоятельного подбора и изучения дополнительного теоретического материала и др.</i>	14	14
Общая трудоемкость	72	72
Вид промежуточной аттестации	экзамен	

2.2. Структура дисциплины:

Наименование разделов и тем	Количество аудиторных часов			Самостоятельная работа студента (час)
	Всего	Теоретическое обучение	Практические занятия	
Общение, его виды и формы.	4	2	2	
Влияние личностных качеств на общение.	4	2		2
Современные аспекты делового общения	4	2	2	
Вербальный и не вербальный язык в общении.	4	2	2	
Гендерный аспект общения.	4	2		2
Имидж делового человека.	4	2	2	
Слагаемые делового общения.	6	2	2	2
Деловая беседа по телефону.	4	2	2	
Критика и комплименты в деловой коммуникации.	4	2		2
Культура речи делового человека.	6	2	2	2
Обретение стрессоустойчивости в деловом общении.	4	2		2
Деловая переписка.	4	2		2
Барьеры в деловом общении.	6	2		4
Конфликты и пути их разрешения.	6	4		2
Конфликтное взаимодействие во внутренних и внешних коммуникациях компании и управленческая этика.	8	2	2	4
Всего по дисциплине	72	32	16	24

2.3. Тематический план и содержание учебной дисциплины ОГСЭ.02 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические работы, самостоятельная работа обучающихся.	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Психология общения			
Тема 1.1. Предмет психологии общения. Понятие «общения» и трудности его дефиниций	Содержание учебного материала		
	Лекции	4	
	1.Общение, его виды и формы.	2	1
	2.Влияние личностных качеств на общение.	2	2
	Практические занятия	2	
	1.Понятие делового общения, его значение, виды.	2	1
	Самостоятельная работа обучающихся		
	1.Чтение, составление конспекта [1], с.6-23, [1], с.26-42, [1], с.49-57		
	2. Составление терминологического словаря.		
	3. Решение тестовых вопросов по темам практических занятий.		
	Содержание учебного материала		
	Лекции	6	
	3.Современные аспекты делового общения	2	1
	4.Вербальный и не вербальный язык в деловом общении.	2	3
	5.Гендерный аспект делового общения.	2	2
	Практические занятия	2	
	2.Введение в дисциплину деловые коммуникации. Виды и формы деловых коммуникаций.	2	1
	Самостоятельная работа обучающихся		
	1.Конспектирование рекомендуемой литературы [1], с.156-162, [1], с.167-173		
	2. Подготовка реферата по теме практического занятия.		
	3. Составление терминологического словаря.		

	4. Решение задач и тестовых вопросов по темам практических занятий.		
Тема 1.2. Общение как взаимодействие. Перцептивная и эмоциональная стороны общения.	Содержание учебного материала		
	Лекции	6	
	6.Имидж делового человека.	2	3
	7.Слагаемые делового общения.	2	1
	8.Деловая беседа по телефону.	2	2
	Практические занятия	2	
	3.Вербальный и не вербальный язык в деловом общении	2	2
	Самостоятельная работа обучающихся		
	1.Чтение, составление конспекта [1], с.6-23, [1], с.26-42, [1], с.49-57		
	2. Составление терминологического словаря.		
	3. Решение тестовых вопросов по всем темам практических занятий.		
Тема 1.3. Психологические основы деловых отношений. Механизмы взаимодействия в процессе делового общения.	Содержание учебного материала		
	Лекции	4	
	9. Критика и комплименты в деловой коммуникации.	2	3
	10.Культура речи делового человека.	2	3
	Практические занятия	6	
	4.Культура речи делового человека. Публичные выступления.	2	1
	5.Виды и способы деловых бесед, переговоров и презентаций.	2	2
	6.Слагаемые деловых коммуникаций. Критика и комплементы в деловом общении.	2	2
	Самостоятельная работа обучающихся		
	1.Конспектирование рекомендуемой литературы [1], с.156-162, [1], с.167-173		
Тема 1.4. Формы делового общения. Психологические аспекты переговорного процесса.	Содержание учебного материала		
	Лекции	4	
	11.Обретение стрессоустойчивости в деловом общении.	2	3
	12.Деловая переписка.	2	1
	Практические занятия	2	
	7.Специфика составления деловых писем. Коммуникации в сети интернет	2	1
	Самостоятельная работа обучающихся		
	1.Чтение, составление конспекта.		
	2. Составление терминологического словаря.		
	3. Решение тестовых вопросов по всем темам практических занятий.		
Тема 1.5. Барьеры и конфликты в общении. Способы их предупреждения и решения.	Содержание учебного материала		
	Лекции	8	
	13.Барьеры в деловом общении.	2	1
	14.Конфликты и пути их разрешения.	4	3
	15.Конфликтное взаимодействие во внутренних и внешних коммуникациях компании и управленческая этика.	2	3
	Практические занятия	2	
	8.Барьеры в деловом общении.	2	1
	Самостоятельная работа обучающихся		
	1.Изучение рекомендованной литературы [1], с.76-95, [1], с.100-126, [1], с.132-151		
	2. Составление терминологического словаря.		
	3 Подготовка реферата по теме практического занятия.		
	4. Решение задач и тестовых вопросов по всем темам практических занятий.		
<i>Уровень освоения: 1 - легкий, 2 - относительно легкий, 3 — сложный.</i>			

2.4. Содержание разделов дисциплины

2.4.1. Занятия лекционного типа

№ раздела	Наименование раздела (темы)	Содержание раздела (темы)	Форма текущего контроля
1	2	3	4
<i>5 семестр</i>			
1	Общение, его виды и формы.	Общение. Виды и уровни общения. Коммуникативная сторона общения. Перцептивная сторона общения. Интерактивная сторона общения. Барьеры общения. Структура коммуникативного акта. Вербальные и невербальные средства общения, их особенности. Значение делового общения. Виды делового общения: Коммуникативные позиции в деловом общении (открытая, закрытая, отстраненная). Соотношение вербальных и невербальных средств в деловом общении. Функции делового общения.	У, Т
2	Влияние личностных качеств на общение.	Изучение поведения, особенности коммуникативного общения, создание портретов психотипов «квадрат», «треугольник», «круг», зигзаг», «прямоугольник».	Т, У
3	Современные аспекты делового общения	Основы деловой и межкультурной коммуникации. Терминологический аппарат и основная проблематика. Взаимосвязь языка, культуры и ментальности. Стиль мышления и тип дискурса. Процесс коммуникации и его составляющие. Функции и виды коммуникации. Вербальный и невербальный аспекты коммуникации. Средства коммуникации. Актуальные проблемы деловой коммуникации. Социально-психологические аспекты деловой коммуникации.	У, Т
4	Вербальный и не вербальный язык в деловом общении.	Классические особенности невербального общения. Кинетические и проксемические особенности невербального общения. Постановка и формулировка целей общения. Жанры коммуникации. Понятие формального и неформального общения. Манеры и стиль общения. Коммуникативные роли. Проблемы межличностного восприятия в деловом общении. Стили руководства. Лидерство и его типы. Зоны и дистанции в коммуникации. Психологическое типирование и его значение в деловой коммуникации. Манипуляции в бизнесе.	Р, Т, У
5	Гендерный аспект делового общения.	Особенности гендерных аспектов взаимодействия в общении.	У, Т
6	Имидж делового человека.	Модели поведения, определяющие имидж человека. Общее понятие имиджа, внешний вид. Особенности костюма делового человека – женщины, мужчины. Учет индивидуальных особенностей человека. Особенности использования цветов и оттенков в одежде и косметике. «Мерцающий» эффект.	У, Р
7	Слагаемые делового общения.	Слагаемые делового общения. Механизмы воздействия в процессе общения. Пути повышения эффективности общения	У, Р, Т
8	Деловая беседа по телефону.	Ведение беседы делового разговора. Правило ведения деловой беседы по телефону.	У, Р, Т
9	Критика и комплименты в деловой коммуникации.	Комплементы в деловой коммуникации. Критика в деловой коммуникации. Приемы снижения негативного воздействия замечаний. Позитивные установки на восприятие критики.	У, Р, Т
10	Культура речи делового человека.	Формы передачи и приема информации. Вербальные и невербальные средства коммуникации. Соблюдение норм языка и культуры речи в бизнес-коммуникации. Этика и психология речевой коммуникации. Основы деловой риторики. Культура речи в деловом общении. Этика использования средств выразительности деловой речи. Культура дискуссии. Формулы речевого этикета в разных культурах.	У, Р, Т

№ разд ела	Наименование раздела (темы)	Содержание раздела (темы)	Форма текуще го контро ля
1	2	3	4
11	Обретение стрессоустойчивости в деловом общении.	Понятие и природа стресса. Причины и источники стресса. Виды и фазы стресса. Управление стрессами. Профилактика стрессов в деловом общении. Индивидуальная стратегия и тактика стрессоустойчивого поведения.	У, Р, Т
12	Деловая переписка.	Официальная переписка, официальная корреспонденция, общение в миниатюре, секреты писем, рекламное письмо.	У, Р, Т
13	Барьеры в деловом общении.	Барьеры общения и качество личности важное для общения. Виды барьеров. Барьеры, непреодолимые для партнера по общению	У, Р, Т
14	Конфликты и пути их разрешения.	Классификация конфликтов. Стадии и структура конфликта. Стратегия поведения в конфликтной ситуации	У, Р, Т
15	Конфликтное взаимодействие во внутренних и внешних коммуникациях компании и управленческая этика.	Конфликты в деловых отношениях, их причины и разновидности. Структура конфликта. Объективная и субъективная составляющая конфликтов. Динамика конфликта. Кумулятивный характер конфликта. Основные модели конфликта. Способы разрешения конфликтов: уклонение от противоречия, «сглаживание», компромисс, конфронтация, подавление (принуждение). Процедурные аспекты регулирования конфликтов: примирение, посредничество, арбитраж. Стили поведения в конфликтных ситуациях. Возможности управления конфликтной ситуацией. Предупреждение конфликтов. Средства предотвращения конфликтов и методы кризисного управления (информационный, коммуникативный, социально психологический, организационный). Управленческая и корпоративная этика в условиях конфликта. Современные нормы и эталоны управленческого взаимодействия. Техники разрешения конфликтов. Этнокультурные и гендерные коммуникативные тенденции.	У, Р, Т
Примечание: Т – тестирование, Р – написание реферата, У – устный опрос			

2.4.2. Занятия семинарского типа

□ не предусмотрены

2.4.3. Практические занятия

№	Наименование раздела	Наименование практических работ	Форма текущего контроля
<i>5 семестр</i>			
1	2	3	4
1.	Предмет психологии общения. Понятие «общение» и трудность его дефиниций.	Понятие делового общения, его значение, виды. Основные теории межличностного взаимодействия.	3, У, Т
2.	Общение как взаимодействие. Перцептивная и эмоциональная стороны общения	Гендерный аспект деловых коммуникаций. Введение в дисциплину деловые коммуникации. Виды и формы деловых коммуникаций.	3, У, Т
3.	Психологические основы деловых отношений. Механизмы	Культура речи делового человека. Публичные выступления.	3, У, Т

	взаимодействия в процессе делового общения.	Виды и способы деловых бесед, переговоров и презентаций.	
		Слагаемые деловых коммуникаций. Критика и комплементы в деловом общении.	З, У, Т
4	Формы делового общения. Психологические аспекты переговорного процесса.	Специфика составления деловых писем. Коммуникации в сети интернет	З, У, Т
5	Барьеры и конфликты в общении. Способы их предупреждения и решения.	Барьеры в деловом общении. Барьеры общения и качество личности важное для общения. Виды барьеров. Барьеры, непреодолимые для партнера по общению.	З, У, Т
З-задачи, У- устный опрос, Т-тестирование			

2.4.4. Содержание самостоятельной работы (Примерная тематика рефератов)

1. Общение и коммуникация.
2. Барьеры коммуникации и их преодоление.
3. Проблемы правильного слушания.
4. Установка и ее роль в общении.
5. Рефлексивное и нерефлексивное слушание.
6. Искусство проведения деловой беседы.
7. Культура телефонного разговора.
8. Имидж делового человека.
9. Метод принципиальных переговоров.
10. Манипулятивное общение и его неэффективность на переговорах.
11. Визитная карточка и условия ее применения.
12. Виды приемов, существующие в международной практике.
13. Специфика ведения переговоров с представителями разных стран.
14. Культура делового общения.
15. Коммуникативные конфликты и их последствия.
16. Общение в конфликтных ситуациях.
17. Умения и навыки межличностного общения.
18. Деловой стиль и манеры обсуждения.
19. Невербальные средства общения.
20. Язык жестов в коммуникации.
21. Экспрессивное поведение в общении и его понимание.
22. Моральный кодекс спора.
23. Этика деловых отношений.
24. Протокольные вопросы приема зарубежных партнеров.
25. Вежливость и хорошие манеры.
26. Речевой этикет.
27. Основные правила делового этикета.

Примерная тематика творческих заданий.

Творческие задания по курсу «Психология общения»

Задание 1

Тест «Умее ли вы вести деловые переговоры?»

1. Бывает ли, что вас удивляют реакции людей, с которыми вы сталкиваетесь в первый раз?
2. Есть ли у вас привычка договаривать фразы, начатые вашим собеседником, т.к. вам кажется, что вы угадали его мысль, а говорит он слишком медленно?
3. Часто ли вы жалуетесь, что вам не дают всего необходимого для того, чтобы успешно закончить порученную вам работу?

4. Когда критикуют мнение, которое вы разделяете, или коллектив, в котором вы работаете, возражаете ли вы (или хотя бы возникает у вас такое желание)?
5. Способны ли вы предвидеть, чем вы будете заниматься в ближайшие 6 месяцев?
6. Если вы попадаете на совещание, где есть незнакомые вам люди, стараетесь ли вы скрыть ваше мнение по обсуждаемым вопросам?
7. Считаете ли вы, что в любых переговорах всегда кто-то становится победителем, а кто-то обязательно проигрывает?
8. Говорят ли о вас, что вы упорны и твердолобы?
9. Считаете ли вы, что на переговорах всегда надо запрашивать вдвое больше того, что вы хотите получить в конечном итоге?
10. Трудно ли вам скрыть свое плохое настроение, например, когда вы играете в карты и проигрываете?
11. Считаете ли вы необходимым возразить по всем пунктам тому, кто на совещании высказал мнение, противоположное вашему?
12. Неприятна ли вам частая смена видов деятельности?
13. Заняли ли вы ту должность и получили ли ту зарплату, которые наметили для себя несколько лет назад?
14. Считаете ли вы допустимым пользоваться слабостями других для достижения своих целей?
15. Уверены ли вы, что можете легко найти аргументы, способные убедить других в вашей правоте?
16. Готовитесь ли вы старательно к встречам и совещаниям, в которых вам предстоит принять участие?

Ответы

Запишите себе по одному очку за каждый ответ, совпавший с данными ниже:

1, 2, 3, 4, 6, 7, 9, 14, 15, 16 – нет

5, 8, 10, 11, 12, 13 – да

0–5 баллов – Вы не рождены для переговоров. Лучше всего вам подобрать себе работу, где от вас этого и не потребуется.

6–11 баллов – Вы хорошо умеете вести переговоры, но есть опасность, что вы проявите властные черты своего характера в самый неподходящий момент. Вам стоит заняться повышением своей квалификации в этой сфере, а главное – учиться жестко держать себя в руках.

12–16 баллов – Вы всегда очень ловко ведете переговоры. Но будьте осторожны!

Окружающие вас люди могут подумать, что за этой ловкостью скрывается нечестность и от вас лучше держаться подальше. А такое мнение на пользу не идет!

Задание 2

Ролевая игра «Прием на работу»

Цель. Провести деловые беседы с поступающими на работу на конкурсной основе.

Определить соответствие требованиям должности, выявить лучшего претендента.

Подготовка к игре. Выбирается один человек для исполнения роли директора фирмы или менеджера по персоналу. Его задачи:

продумать название фирмы, придумать вакансии;

составить личностную спецификацию для вакантной должности: физические особенности (обязательные требования и противопоказания); имидж претендента; образование, наличие квалификации; компетентность; личностные и деловые характеристики; интересы; данные о претенденте (пол, возраст, прописка, семейное положение и т.п.);

провести собеседование.

Задачи претендентов на должность:

ознакомиться с содержанием труда специалиста, на чью должность составлена вакансия;

выяснить требования, которые предъявляются такому специалисту;

составить резюме;

продумать ответы на вопросы, которые могут быть заданы;

подготовить не менее 5 вопросов, которые задаст работодателю претендент; отработать версии самопрезентации.

На каждую объявленную должность может быть принят только один претендент.

Какие вопросы вам могут задать на собеседовании?

1. Расскажите немного о себе.
2. Как вы смотрите на жизнь: какие видите в ней сложности и как с ними справляетесь?
3. Чем вас привлекает работа у нас в данной должности?
4. Почему вы считаете себя достойным занять эту должность? В чем ваши преимущества перед другими кандидатами?
5. Каковы ваши сильные стороны?
6. Каковы ваши слабые стороны?
7. Почему вы ушли с предыдущей работы?
8. Получали ли вы другие предложения о работе?
9. Не помешает ли ваша личная жизнь данной работе, связанной с дополнительными нагрузками?
10. Как вы представляете свое положение через пять (десять) лет?
11. Какие изменения вы бы произвели на новой работе?
12. На какую зарплату вы рассчитываете?
13. Что вы можете рассказать о своих профессиональных связях, которые вы могли бы использовать на новой работе?
14. Как вы повышаете свою профессиональную квалификацию?
15. Чем вы любите заниматься в свободное время?
16. В какие сроки вы могли бы приступить к работе?
17. За что вас критиковали последние четыре года?
18. Вы чаще соглашаетесь или спорите и почему?
19. Какие из своих должностных обязанностей вы выполняете с наибольшим удовольствием?
20. Назовите те ситуации, в которых вам не удалось добиться успеха. Почему?
21. Как вы относитесь к методу принуждения и угроз по отношению к подчиненным? В каком случае следует прибегать к угрозам?
22. Часто ли вы используете похвалу в адрес подчиненных и других людей?
23. Человеку свойственно приукрашивать себя, устраиваясь на работу. В чем вы приукрасили себя?

Задание 3

Определите, владеете ли вы навыками человека, приятного в общении:

- Умеете ли вы поздороваться так, чтобы вам улыбнулись в ответ?
- Умеете ли вы так прервать затянувшийся разговор, чтобы собеседник на вас не обиделся?
- Умеете ли вы шуткой разрядить обстановку, остудить закипевшие страсти?
- Умеете ли вы так отказать человеку, обратившемуся к вам с бестактной или несвоевременной просьбой, чтобы не прервать с ним отношения?
- Если с вами грубы, можете ли вы не отвечать грубостью? Способны ли вы спокойно ответить грубияну или другим способом осадить его?
- Умеете ли вы попроситься так, чтобы вас захотелось увидеть снова?

Задание 4

Тест «Умеете ли вы выступать?»

Отвечать на вопросы нужно «да» или «нет». При положительном ответе засчитайте себе 2 очка.

1. Нуждаетесь ли вы в тщательной подготовке к выступлению в зависимости от состава аудитории, даже если вы не раз выступали на эту тему?
2. Чувствуете ли вы себя после выступления «выжатым», ощущаете ли резкое падение работоспособности?
1. Всегда ли одинаково начинаете выступление?
2. Волнуетесь ли перед выступлением настолько, что должны преодолевать себя?

3. Приходите ли задолго до начала выступления?
4. Нужны ли вам 3-5 минут, чтобы установить первоначальный контакт с аудиторией и заставить внимательно вас выслушать?
5. Стремитесь ли вы говорить строго по намеченному плану?
6. Любите ли вы во время выступления двигаться?
7. Отвечаете ли на замечания по ходу их поступления, не группируя их?
8. Успеваете ли во время выступления пошутить?

Ответы

Более 12 баллов – вы умеете подчинить себе аудиторию, не допускаете вольностей в поведении на трибуне и в речи, но излишняя независимость от аудитории может сделать вас нечувствительным к интересам слушателей

Менее 12 баллов – вы сами подчиняетесь аудитории, ориентируясь на ее реакцию, но стремление во всем следовать за ней может привести к потере авторитета и эффекта от сказанного.

Вспомните слова Ф.Ларошфуко: «В то время как люди умные умеют выразить многое в немногих словах, люди ограниченные, напротив, обладают способностью много говорить – и ничего не сказать».

Задание 5

Психотренинг

Манипуляции – достойный отпор

Три правила общения с манипулятором

1. Держи себя уверенно, спокойно и достойно.
2. Не бойся попасть в неловкое положение.
3. Не забывай, что и манипулятору приятно уважение.

Для этого надо сделать шесть психологически верных шагов:

Шаг 1. Зарядись доброй (!) злостью, пытаясь призвать к порядку нарушителя общепринятых или приемлемых для тебя норм поведения.

Шаг 2. Не иди на конфронтацию, на обострение отношений.

Шаг 3. Нарастивай ответное давление на манипулятора мягко, вежливо, постепенно.

Шаг 4. Прояви при нарастивании ответного давления свое миролюбие.

Включайся в конфликт последним

Шаг 5. Мягкое противостояние манипулятору сопроводи конструктивным предложением.

Шаг 6. Если и конструктив тебе не помогает, вступай в бой, но сражайся элегантно.

2.4.5. Примерная тематика курсовых работ. Не предусмотрены.

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

Самостоятельная работа студентов является важнейшей формой учебно-познавательного процесса.

Основная цель самостоятельной работы студента при изучении дисциплины – закрепить теоретические знания, полученные в ходе лекционных занятий, а также сформировать практические навыки подготовки в области права социального обеспечения.

Самостоятельная работа студента в процессе освоения дисциплины включает:

- изучение основной и дополнительной литературы по курсу;
- самостоятельное изучение некоторых вопросов (конспектирование);
- работу с электронными учебными ресурсами;
- изучение материалов периодической печати, интернет ресурсов;
- подготовку к тестированию;
- подготовку к практическим (лабораторным) занятиям,
- самостоятельное выполнение домашних заданий,
- подготовку реферата (сообщения) по одной из проблем курса.

На самостоятельную работу студентов отводится 24 часа учебного времени в 5 семестре.

№	Наименование раздела, темы, вида СРС	Перечень учебно-методического обеспечения дисциплины по выполнению самостоятельной работы
1	2	3
1.	Предмет психологии общения. Понятие «общение» и трудность его дефиниций.	Столяренко Л. Д. Психология общения : учебник / Л. Д. Столяренко, С. И. Самыгин. – Ростов-н/Д. : Феникс, 2016. – 317 с. - (СПО). - ISBN 978-5-222-26800-1
2.	Общение как взаимодействие. Перцептивная и эмоциональная стороны общения	Столяренко Л. Д. Психология общения : учебник / Л. Д. Столяренко, С. И. Самыгин. – Ростов-н/Д. : Феникс, 2016. – 317 с. - (СПО). - ISBN 978-5-222-26800-1
3.	Психологические основы деловых отношений. Механизмы взаимодействия в процессе делового общения.	Столяренко Л. Д. Психология общения : учебник / Л. Д. Столяренко, С. И. Самыгин. – Ростов-н/Д. : Феникс, 2016. – 317 с. - (СПО). - ISBN 978-5-222-26800-1
4.	Формы делового общения. Психологические аспекты переговорного процесса.	Столяренко Л. Д. Психология общения : учебник / Л. Д. Столяренко, С. И. Самыгин. – Ростов-н/Д. : Феникс, 2016. – 317 с. - (СПО). - ISBN 978-5-222-26800-1
5.	Барьеры и конфликты в общении. Способы их предупреждения и решения.	Столяренко Л. Д. Психология общения : учебник / Л. Д. Столяренко, С. И. Самыгин. – Ростов-н/Д. : Феникс, 2016. – 317 с. - (СПО). - ISBN 978-5-222-26800-1

Кроме перечисленных источников студент может воспользоваться поисковыми системами сети Интернет по теме самостоятельной работы.

Для освоения данной дисциплины и выполнения предусмотренных учебной программой курса заданий по самостоятельной работе студент может использовать следующее учебно-методическое обеспечение:

-методические рекомендации преподавателя к лекционному материалу, практическим занятиям и самостоятельной работе студентов.

Началом организации любой самостоятельной работы должно быть привитие навыков и умений грамотной работы с учебной и научной литературой. Этот процесс, в первую очередь, связан с нахождением необходимой для успешного овладения учебным материалом литературой. Студент должен уметь пользоваться фондами библиотек и справочно-библиографическими изданиями.

Студенты для полноценного освоения учебного курса должны составлять конспекты как при прослушивании его теоретической (лекционной) части, так и при подготовке к практическим (лабораторным) занятиям. Желательно, чтобы конспекты лекций записывались в логической последовательности изучения курса и содержались в одной тетради.

3. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Для реализации компетентностного подхода предусматривается использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения аудиторных и внеаудиторных занятий с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся.

В процессе преподавания применяются образовательные технологии развития критического мышления. Обязательны компьютерные лабораторные практикумы по разделам дисциплины.

В учебном процессе наряду с традиционными образовательными технологиями используются компьютерное тестирование, тематические презентации, интерактивные технологии.

3.1. Образовательные технологии при проведении лекций

№	Тема	Виды применяемых образовательных технологий	Кол. час
1	2	3	4
1	Общение, его виды и формы.	Аудиовизуальная технология, проблемное изложение	2
2	Влияние личностных качеств на общение.	Аудиовизуальная технология, активное обучение	2
3	Современные аспекты делового общения	Аудиовизуальная технология, игровое обучение	2
4	Вербальный и не вербальный язык в деловом общении.	Аудиовизуальная технология, дифференцированное обучение	2
5	Гендерный аспект делового общения.	Аудиовизуальная технология, проблемное изложение с привлечением специалиста*	2*
6	Имидж делового человека.	Аудиовизуальная технология, проблемное изложение	2
7	Слагаемые делового общения.	Аудиовизуальная технология, проблемное изложение, лекция - дискуссия*	2*
8	Деловая беседа по телефону.	Аудиовизуальная технология, активное обучение	2
9	Критика и комплименты в деловой коммуникации.	Аудиовизуальная технология, проектное обучение	2*
10	Культура речи делового человека.	Аудиовизуальная технология, активное обучение	2
11	Обретение стрессоустойчивости в деловом общении.	Аудиовизуальная технология, личностно-деятельностное обучение	2
12	Деловая переписка.	Аудиовизуальная технология, проблемное изложение	2
13	Барьеры в деловом общении.	Аудиовизуальная технология, проблемное изложение, лекция - дискуссия	2
14	Конфликты и пути их разрешения.	Аудиовизуальная технология, проблемное изложение, лекция -	2
15	Конфликтное взаимодействие во внутренних и внешних коммуникациях компании и управленческая	Аудиовизуальная технология, активное обучение	4
	Итого по курсу		32
	в том числе интерактивное обучение*		6*

3.2.Образовательные технологии при проведении практических занятий

№	Тема занятия	Виды применяемых образовательных технологий	Кол. час
1	ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 1 по теме 1,2	Дискуссия по теоретическим вопросам. Решение задач индивидуально	2
2	ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 2 по теме 3,4	Дискуссия по теоретическим вопросам Решение задач индивидуально с групповым обсуждением	2
3	ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 3 по теме 5,6	Круглый стол по теоретическим вопросам Решение задач кейс-методом	2*
4	ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 4 по теме 7,8,9	Пресс-конференция по теоретическим вопросам. Решение задач малыми группами	2*
5	ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 5 теме 10	Решение задач малыми группами с групповым обсуждением итогов	2
6	ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 6 по теме 11	Дискуссия по теоретическим вопросам. Решение задач индивидуально	2
7	ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАНЯТИЯ № 7 по теме 12, 13	Дискуссия по теоретическим вопросам. Решение задач малыми группами	2
8	ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАНЯТИЯ № 8 по теме 14, 15	Диспут по теоретическим вопросам Решение задач индивидуально с групповым обсуждением итогов	2*
	Итого по курсу		16
	в том числе интерактивное обучение*		6*

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Реализация учебной дисциплины осуществляется в специально оборудованном кабинете.

Оборудование учебного кабинета:

- мультимедийный проектор,
- компьютер,
- комплект технических средств обучения и учебного оборудования кабинета педагога-психолога,
- экран,
- наглядные пособия,
- учебно-методические материалы,
- доска учебная,
- учебная мебель,
- выход в Интернет

Электронные ресурсы:

4.2. Перечень необходимого программного обеспечения

1. 7-zip архиватор; (лицензия на англ. <http://www.7-zip.org/license.txt>)
2. Adobe Acrobat Reader просмотрщик файлов ; (лицензия - <https://get.adobe.com/reader/?loc=ru&promoid=KLXME>)
3. Adobe Flash Player –графический редактор; (лицензия - <https://get.adobe.com/reader/?loc=ru&promoid=KLXME>)
4. Apache OpenOffice – офисный пакет; (лицензия - <http://www.openoffice.org/license.html>)
5. FreeCommander - проводник; (лицензия - <https://freecommander.com/ru/%d0%bb%d0%b8%d1%86%d0%b5%d0%bd%d0%b7%d0%b8%d1%8f/>)
6. Google Chrome — браузер; (лицензия - https://www.google.ru/chrome/browser/privacy/eula_text.html)
7. LibreOffice – офисный пакет (в свободном доступе)

5. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1 Основная литература

1. Столяренко Л. Д. Психология общения : учебник / Л. Д. Столяренко, С. И. Самыгин. – Ростов-н/Д. : Феникс, 2016. – 317 с. - (СПО). - ISBN 978-5-222-26800-1

5.2 Дополнительная литература

1. Корягина, Н. А. Психология общения : учебник и практикум для СПО / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 437 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00962-0. - URL: <https://www.biblio-online.ru/book/58574FAE-8EC8-4A02-A773-AF6F1BC2147B>

2. Бороздина, Г. В. Психология общения : учебник и практикум для СПО / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общ. ред. Г. В. Бороздиной. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 463 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00753-4. - URL: <https://www.biblio-online.ru/book/17E15D39-446E-4D42-9C60-E5345C07660A>

3. Козьяков, Р.В. Психология общения : электронная презентация / Р.В. Козьяков. - М. : Директ-Медиа, 2014. - 6 с. ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=229235>

4. Романова, Н.Н. Словарь. Культура речевого общения: этика, прагматика, психология. [Электронный ресурс] / Н.Н. Романова, А.В. Филиппов. — Электрон. дан. — М. : ФЛИНТА, 2016. — 304 с. — Режим доступа: <http://e.lanbook.com/book/84323>

5.3 Периодические издания

1. Психологический журнал. - URL: <http://elibrary.ru/contents.asp?issueid=1250332>

2. Человек. - URL: <http://dlib.eastview.com/browse/publication/484/udb/4>

3. Наука и школа. - URL: <http://elibrary.ru/contents.asp?issueid=1819063>

4. Обучение дошкольников. — URL: <http://dlib.eastview.com/browse/publication/18847/udb/1270>.

5. Воспитание	дошкольников.	—	URL:
http://dlib.eastview.com/browse/publication/18846/udb/1270 .			

5.4 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1 ЭБС «Университетская библиотека ONLINE» [учебные, научные издания, первоисточники, художественные произведения различных издательств; журналы; мультимедийная коллекция: аудиокниги, аудиофайлы, видеокурсы, интерактивные курсы, экспресс-подготовка к экзаменам, презентации, тесты, карты, онлайн-энциклопедии, словари] : сайт. — URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=main_ub_red.

2 ЭБС издательства «Лань» [учебные, научные издания, первоисточники, художественные произведения различных издательств; журналы] : сайт. — URL: <http://e.lanbook.com>.

3 ЭБС «Юрайт» [раздел «ВАША ПОДПИСКА: Филиал КубГУ (г. Славянск-на-Кубани): учебники и учебные пособия издательства «Юрайт»] : сайт. — URL: <https://www.biblio-online.ru/catalog/E121B99F-E5ED-430E-A737-37D3A9E6DBFB>.

4 ЭБС «Znanium.com» [учебные, научные, научно-популярные материалы различных издательств, журналы] : сайт. — URL: <http://znanium.com/>.

5 ЭБС «BOOK.ru» [учебные издания – коллекция для СПО] : сайт. — URL: <https://www.book.ru/cat/576>.

6 Научная электронная библиотека. Монографии, изданные в издательстве Российской Академии Естествознания [полнотекстовый ресурс свободного доступа] : сайт. — URL: <https://www.monographies.ru/>.

7 **Научная электронная библиотека статей и публикаций «eLibrary.ru»** [российский информационно-аналитический портал в области науки, технологии, медицины, образования; большая часть изданий – свободного доступа] : сайт. – URL: <http://elibrary.ru>.

8 **Базы данных компании «Ист Вью»** [раздел: Периодические издания (на русском языке) включает коллекции: Издания по общественным и гуманитарным наукам; Издания по педагогике и образованию; Издания по информационным технологиям; Статистические издания России и стран СНГ] : сайт. – URL: <http://dlib.eastview.com>.

9 **КиберЛенинка** : научная электронная библиотека [научные журналы в полнотекстовом формате свободного доступа] : сайт. – URL: <http://cyberleninka.ru>.

10 **Единое окно доступа к образовательным ресурсам** : федеральная информационная система свободного доступа к интегральному каталогу образовательных интернет-ресурсов и к электронной библиотеке учебно-методических материалов для всех уровней образования: дошкольное, общее, среднее профессиональное, высшее, дополнительное : сайт. – URL: <http://window.edu.ru>.

11 **Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов** [для общего, среднего профессионального, дополнительного образования; **полнотекстовый ресурс свободного доступа**] : сайт. – URL: <http://fcior.edu.ru>.

12 **Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов** [для преподавания и изучения учебных дисциплин начального общего, основного общего и среднего (полного) общего образования; **полнотекстовый ресурс свободного доступа**] : сайт. – URL: <http://school-collection.edu.ru>.

13 **Официальный интернет-портал правовой информации. Государственная система правовой информации** [полнотекстовый ресурс свободного доступа] : сайт. – URL: <http://publication.pravo.gov.ru>.

14 **Энциклопедиум** [Энциклопедии. Словари. Справочники : полнотекстовый ресурс свободного доступа] // ЭБС «Университетская библиотека ONLINE» : сайт. – URL: <http://enc.biblioclub.ru/>.

15 **Электронный каталог Кубанского государственного университета и филиалов**. – URL: <http://212.192.134.46/MegaPro/Web/Home/About>

6. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина «Психология общения» нацелена на формирование профессиональных компетенций, таких как определять цели и задачи, планировать учебные занятия, проводить учебные занятия по физической культуре, осуществлять педагогический контроль, оценивать процесс и результаты учения, анализировать учебно-тренировочные занятия, процесс и результаты руководства соревновательной деятельностью, проводить спортивный отбор и спортивную ориентацию, оформлять и вести документацию, обеспечивающую учебно-тренировочный процесс и соревновательную деятельность спортсменов, организация физкультурно-спортивной деятельности различных возрастных групп населения, определять цели, задачи и планировать физкультурно-спортивные мероприятия и занятия с различными возрастными группами населения, мотивировать население различных возрастных групп к участию в физкультурно-спортивной деятельности.

Обучение студентов осуществляется по традиционной технологии (лекции, практики) с включением инновационных элементов.

С точки зрения используемых методов лекции подразделяются следующим образом: информационно-объяснительная лекция, повествовательная, лекция-беседа, проблемная лекция и т. д.

Устное изложение учебного материала на лекции должно конспектироваться. Слушать лекцию нужно уметь – поддерживать своё внимание, понять и запомнить услышанное, уловить паузы. В процессе изложения преподавателем лекции студент должен выяснить все непонятные вопросы. Записывать содержание лекции нужно обязательно – записи помогают поддерживать внимание, способствуют пониманию и запоминанию услышанного, приводят знание в систему, служат опорой для перехода к более глубокому самостоятельному изучению предмета.

Методические рекомендации по конспектированию лекций:

- запись должна быть системной, представлять собой сокращённый вариант лекции преподавателя. Необходимо слушать, обдумывать и записывать одновременно;
- запись ведётся очень быстро, чётко, по возможности короткими выражениями;
- не прекращая слушать преподавателя, нужно записывать то, что необходимо усвоить. Нельзя записывать сразу же высказанную мысль преподавателя, следует её понять и после этого кратко записать своими словами или словами преподавателя. Важно, чтобы в ней не был потерян основной смысл сказанного;
- имена, даты, названия, выводы, определения записываются точно;
- следует обратить внимание на оформление записи лекции. Для каждого предмета заводится общая тетрадь. Отличным от остального цвета следует выделять отдельные мысли и заголовки, сокращать отдельные слова и предложения, использовать условные знаки, буквы латинского и греческого алфавитов, а также некоторые приёмы стенографического сокращения слов.

Практические занятия по дисциплине «Психология» проводятся в основном по схеме:

- устный опрос по теории в начале занятия (обсуждение теоретических проблемных вопросов по теме);
- работа в группах по разрешению различных ситуаций по теме занятия;
- решение практических задач индивидуально;
- подведение итогов занятия (или рефлексия);
- индивидуальные задания для подготовки к следующим практическим занятиям.

Цель практического занятия - научить студентов применять теоретические знания при решении практических задач на основе реальных данных.

На практических занятиях преобладают следующие методы:

- вербальные (преобладающим методом должно быть объяснение);
- практические (письменные задания, групповые задания и т. п.).

Важным для студента является умение рационально подбирать необходимую учебную литературу. Основными литературными источниками являются:

- библиотечные фонды филиала КубГУ в г. Славянске-на-Кубани;
- электронная библиотечная система «Университетская библиотека он-лайн»;
- электронная библиотечная система Издательства «Лань».

Поиск книг в библиотеке необходимо начинать с изучения предметного каталога и создания списка книг, пособий, методических материалов по теме изучения.

Просмотр книги начинается с титульного листа, следующего после обложки. На нём обычно помещаются все основные данные, характеризующие книгу: название, автор, выходные данные, данные о переиздании и т.д. На обороте титульного листа даётся аннотация, в которой указывается тематика вопросов, освещённых в книге, определяется круг читателей, на который она рассчитана. Большое значение имеет предисловие книги, которое знакомит читателя с личностью автора, историей создания книги, раскрывает содержание.

Прочитав предисловие и получив общее представление о книге, следует обратиться к оглавлению. Оглавление книги знакомит обучаемого с содержанием и логической структурой книги, позволяет выбрать нужный материал для изучения. Год издания книги позволяет судить о новизне материала. В книге могут быть примечания, которые содержат различные дополнительные сведения. Они печатаются вне основного текста и разъясняют отдельные вопросы. Предметные и алфавитные указатели значительно облегчают повторение изложенного в книге материала. В конце книги может располагаться вспомогательный материал. К нему обычно относятся инструкции, приложения, схемы, ситуационные задачи, вопросы для самоконтроля и т.д.

Для лучшего представления и запоминания материала целесообразно вести записи и конспекты различного содержания, а именно:

- пометки, замечания, выделение главного;
- план, тезисы, выписки, цитаты;
- конспект, рабочая записка, реферат, доклад, лекция и т.д.

Читать учебник необходимо вдумчиво, внимательно, не пропуская текста, стараясь понять каждую фразу, одновременно разбирая примеры, схемы, таблицы, рисунки, приведённые в учебнике.

Одним из важнейших средств, способствующих закреплению знаний, является краткая запись прочитанного материала – составление конспекта. Конспект – это краткое связное изложение содержания темы, учебника или его части, без подробностей и второстепенных деталей. По своей структуре и последовательности конспект должен соответствовать плану учебника. Поэтому важно сначала составить план, а потом писать конспект в виде ответа на вопросы плана. Если учебник разделён на небольшие озаглавленные части, то заголовки можно рассматривать как пункты плана, а из текста каждой части следует записать те мысли, которые раскрывают смысл заголовка.

Требования к конспекту:

- краткость, сжатость, целесообразность каждого записываемого слова;
- содержательность записи- записываемые мысли следует формулировать кратко, но без ущерба для смысла. Объём конспекта, как правило, меньше изучаемого текста в 7-15 раз;
- конспект может быть как простым, так и сложным по структуре – это зависит от содержания книги и цели её изучения.

Методические рекомендации по конспектированию:

- прежде чем начать составлять конспект, нужно ознакомиться с книгой, прочитать её сначала до конца, понять прочитанное;
- на обложке тетради записываются название конспектируемой книги и имя автора, составляется план конспектируемого текста;
- записи лучше делать при прочтении не одного-двух абзацев, а целого параграфа или главы;

– конспектирование ведётся не с целью иметь определённый записи, а для более полного овладения содержанием изучаемого текста, поэтому в записях отмечается и выделяется всё то новое, интересное и нужное, что особенно привлекло внимание;

– после того, как сделана запись содержания параграфа, главы, следует перечитать её, затем снова обращаться к тексту и проверить себя, правильно ли изложено содержание.

Техника конспектирования:

– конспектируя книгу большого объёма, запись следует вести в общей тетради;

– на каждой странице слева оставляют поля шириной 25-30 мм для записи коротких подзаголовков, кратких замечаний, вопросов;

– каждая страница тетради нумеруется;

– для повышения читаемости записи оставляют интервалы между строками, абзацами, новую мысль начинают с «красной» строки;

– при конспектировании широко используют различные сокращения и условные знаки, но не в ущерб смыслу записанного. Рекомендуются применять общеупотребительные сокращения, например: м.б. – может быть; гос. – государственный; д.б. – должно быть и т.д.

– не следует сокращать имена и названия, кроме очень часто повторяющихся;

– в конспекте не должно быть механического переписывания текста без продумывания его содержания и смыслового анализа.

Для написания реферата необходимо выбрать тему, согласовать ее с преподавателем, подобрать несколько источников по теме, выполнить анализ источников по решению проблемы, обосновать свою точку зрения на решение проблемы.

7. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

7.1. Паспорт фонда оценочных средств

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины*	Код контролируемой компетенции	Наименование оценочного средства
1	Понятие делового общения, его значение, виды.	ОК-1, ПК-1.2, ПК-1.3	Реферат, практическая работа, тест
2	Основные теории межличностного взаимодействия.	ОК-4, ОК-5, ПК-2.1, ПК-2.2	Реферат, практическая работа, тест
3	Современные аспекты делового общения	ОК-7, ОК-8, ПК-2.3	Практическая работа, тест
4	Вербальный и не вербальный язык в деловом общении.	ОК-3, ПК-2.4, ПК-2.5	Практическая работа, тест
5	Гендерный аспект делового общения.	ПК -3.1, ПК-3.2	Реферат, практическая работа, тест
6	Имидж делового человека.	ОК-11, ПК-3.3	Практическая работа, тест
7	Культура речи делового человека. Публичные выступления.	ОК-2, ПК-4.2	Реферат, практическая работа, тест
8	Виды и способы деловых бесед, переговоров и презентаций.	ОК-6, ПК-4.3	Реферат, практическая работа, тест
9	Слагаемые деловых коммуникаций. Критика и комплементы в деловом общении.	ОК-9, ПК-1.3, ПК-4.5	Практическая работа, тест
10	Специфика составления деловых писем. Коммуникации в сети интернет	ОК-10, ПК-1.2, ПК-3.3	Реферат, практическая работа, тест
11	Барьеры в деловом общении.	ПК-3.3, ПК-4.5	Сообщение, практическая работа, тест

7.2. Критерии оценки знаний

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных самостоятельных заданий.

Реферат. Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее. Реферат оценивается по количеству обработанных источников, глубине анализа проблемы, качеству обоснования авторской позиции, глубине раскрытия темы.

Тест. Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося. Тест оценивается по количеству правильных ответов (не менее 50%).

Критерии оценки знаний студентов в целом по дисциплине:

«отлично» - выставляется 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» - выставляется 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» - выставляется 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;

«неудовлетворительно» - выставляется 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 типовых практических задач.

7.3. Оценочные средства для проведения текущей аттестации

Текущий контроль может проводиться в форме:

- фронтальный опрос
- индивидуальный устный опрос
- письменный контроль
- тестирование по теоретическому материалу
- практическая (лабораторная) работа
- защита реферата,
- защита выполненного задания,
- разработка проблемы курса (сообщение).

Форма аттестации	Знания	Умения	Владения (навыки)	Личные качества студента	Примеры оценочных средств
Устный (письменный) опрос по темам	Контроль знаний по определенным проблемам	Оценка умения различать конкретные понятия	Оценка навыков работы с литературными источниками	Оценка способности оперативно и качественно отвечать на поставленные	Контрольные вопросы по темам прилагаются

				вопросы	
Рефераты	Контроль знаний по определенным проблемам	Оценка умения различать конкретные понятия	Оценка навыков работы с литературными источниками	Оценка способности к самостоятельной работе и анализу литературных источников	Темы рефератов прилагаются
Практические работы	Контроль знания теоретических основ информатики и информационных технологий, возможностей и принципов использования современной компьютерной техники.	Оценка умения работать с современной компьютерной техникой, использовать возможности вычислительной техники и программного обеспечения при решении практических задач.	Оценка навыков работы с вычислительной техникой, прикладными программными средствами	Оценка способности оперативно и качественно решать поставленные на практических работах задачи и аргументировать результаты	Темы работ прилагаются
Тестирование	Контроль знаний по определенным проблемам	Оценка умения различать конкретные понятия	Оценка навыков логического анализа и синтеза при сопоставлении конкретных понятий	Оценка способности оперативно и качественно отвечать на поставленные вопросы	Вопросы прилагаются

Примерные тестовые задания для текущей аттестации:

1. Широкая, грузная посадка на всю поверхность сидения выражает
 - 1) желание человека наслаждаться покоем и уютом
 - 2) незаинтересованность
 - 3) заинтересованность
 - 4) концентрацию внимания
2. Жест «расстегивание пиджака» также является знаком:
 - 1) открытости
 - 2) дискомфорт в общении
 - 3) незаинтересованности разговором
 - 4) неуверенности
3. Посадка на краю стула с выпрямленной спиной говорит о:
 - 1) высокой степени заинтересованности в собеседнике, концентрации внимания;
 - 2) желании самоутверждения
 - 3) дискомфортном положении
 - 4) нетерпеливости
4. Руки под столом во время деловых переговоров – это..
 - 1) неготовность к разговору либо выражение чувства неуверенности, нервозности
 - 2) символ непокорности
 - 3) собранность, активность
 - 4) жест объединения
5. Какая дилемма выбора модели поведения более всего типична для конфликта?
 - 1) двойное «стремление-избегание»
 - 2) «избегание-избегания»
 - 3) «стремление-избегание»
6. Конфликт это:
 - 1) привычная стратегия поведения
 - 2) пассивное принятие противоположной точки зрения

- 3) способ взаимодействия при столкновении несовместных взглядов и интересов
- 4) освобождение от агрессивных импульсов
7. К.Левин выделил стили лидерства в число которых НЕ входит:
 - 1) авторитарный
 - 2) комбинированный
 - 3) демократический
 - 4) либеральный
8. Содержание делового общения составляет:
 - 1) обсуждение социально-значимой проблемы;
 - 2) удовлетворение потребности в общении;
 - 3) внутренний личностный мир субъектов общения;
 - 4) формирование профессиональных навыков и умений.
9. К невербальным средствам делового общения относятся:
 - 1) речевые конструкции;
 - 2) социальные диалекты;
 - 3) мимика, жесты, походка;
 - 4) психические познавательные процессы.
10. С чем связаны коммуникативные способности?
 - 1) С высоким уровнем интеллектуальной деятельности.
 - 2) С успешным решением проблем межличностного общения.
 - 3) С быстрым запоминанием и воспроизведением большого объема информации.
11. Паника относится к механизму психологического воздействия, называемый
 - 1) заражением
 - 2) внушением
 - 3) суггестией
 - 4) раздражением
12. Этот фактор имеет место, когда внешне привлекательного человека люди также склонны переоценивать по другим важным для них психологическим и социологическим параметрам
 - 1) Фактор привлекательности
 - 2) Фактор превосходства
 - 3) Фактор отношения к наблюдателю
 - 4) Фактор отношения
13. Людей, которые разделяют какие-то важные для нас идеи, мы склонны позитивно оценивать по фактору
 - 1) привлекательности
 - 2) превосходства
 - 3) отношения к наблюдателю
 - 4) отношения
14. Требуемая социальная установка формируется у человека, если
 - 1) он периодически включается в соответствующую деятельность
 - 2) если он включается в значимую для него группу
 - 3) многократно получает соответствующую информацию
 - 4) все ответы верны
15. Когда убеждение приводит к результатам, противоположным намерениям убеждающего, имеет место
 - 1) идеологическая перегрузка
 - 2) эффект бумеранга
 - 3) психическое заражение
 - 4) зеркальный эффект
16. Группа, объединенная только внутренними целями, стремящаяся осуществить групповые цели любой ценой, это -
 - 1) ассоциация
 - 2) корпорация

- 3) кооперация
 - 4) коллектив
17. Группа, в которой взаимоотношения опосредуются только личностно значимыми целями, это -
- 1) ассоциация
 - 2) корпорация
 - 3) кооперация
 - 4) коллектив
18. Устойчивая во времени организационная группа взаимодействующих людей со специфическими органами управления, объединенных целями совместной деятельности, это
- 1) коллектив
 - 2) ассоциация
 - 3) корпорация
 - 4) кооперация
19. Социометрическая методика предназначена для
- 1) оценивания межличностных отношений неформального типа в группе
 - 2) выявления лидера группы
 - 3) оценивания психологического климата группы
 - 4) оценивания сплоченности группы
20. Слль управления, который гибко учитывает уровень психологического развития подчиненных и коллектива, называют
- 1) непоследовательным
 - 2) ситуативным
 - 3) либерально-анархическим алогичным
 - 4) демократическим
21. Слль управления, для которого характерно жесткое единоличное принятие руководителем всех решений, называется
- 1) авторитарным
 - 2) либеральным
 - 3) демократическим
 - 4) ситуативным
22. Слль управления коллективом, когда управленческие решения принимаются на основе обсуждения проблемы, учета мнений и инициатив сотрудников, называется
- 1) авторитарным
 - 2) алогичным
 - 3) демократическим
 - 4) ситуативным
23. К функции деловой беседы относится:
- 1) обмен информацией
 - 2) оперативная разработка рабочих идей
 - 3) поиск новых направлений
 - 4) все ответы верны
24. На каком этапе деловой беседы используют Метод снятия напряжения ?
- 1) в начале беседы
 - 2) в середине беседы
 - 3) в конце беседы
 - 4) на протяжении всей беседы
25. Постановка цели деловой беседы может быть:
- 1) как проблема
 - 2) как задание
 - 3) как задача
 - 4) все ответы верны
26. Для достижения фазы аргументации в деловой беседе важно:

- 1) оперировать точными понятиями
 - 2) избегать простого перечисления фактов
 - 3) уметь присоединяться к темпу и способу аргументации собеседника
 - 4) все ответы верны
27. Решающую роль в деловой беседе играет фаза:
- 1) аргументации
 - 2) перехода от монолога к диалогу
 - 3) нейтрализации
 - 4) поиска оптимального решения
28. К психологическим особенностям деловых переговоров относят:
- 1) жесткое доминирование
 - 2) принципиальные переговоры
 - 3) мягкую уступчивость
 - 4) все ответы верны
29. Количество участников, оптимальное для деловых совещаний:
- 1) 7 - 9
 - 2) 12 - 15
 - 3) 15 - 20
 - 4) 40 – 100
30. К приемам разрешения служебного конфликта относят:
- 1) прояснение ситуации
 - 2) компромисс
 - 3) помощь третьей, незаинтересованной стороны
 - 4) все ответы верны
31. Оптимальное разрешение конфликта:
- 1) уступчивость
 - 2) компромисс
 - 3) избегание
 - 4) сотрудничество
32. Для жестко структурированных организаций наиболее подходящий стиль руководства:
- 1) демократический
 - 2) авторитарный
 - 3) либерально-попустительский
 - 4) любой из перечисленных
33. Для творческих коллективов наиболее приемлем стиль управления:
- 1) авторитарный
 - 2) либерально-попустительский
 - 3) демократический
 - 4) алогичный
34. Наиболее эффективным стилем поведения руководителя в конфликтной ситуации является
- 1) сотрудничество
 - 2) доминирование
 - 3) избегание
 - 4) компромисс
35. К формам авторитета руководителя относят
- 1) формальный авторитет
 - 2) функциональный авторитет
 - 3) моральный авторитет
 - 4) все ответы верны
36. Функциональный авторитет руководителя определяется:
- 1) компетентностью руководителя
 - 2) отношением руководителя к своей профессиональной деятельности

3) деловыми качествами руководителя

4) все ответы верны

37. Раздел деловой психологии, изучающий способы формирования мнения о частном лице или организации, называется

1) проксемикой

2) социологией

3) имиджелогией

4) групповой динамикой

Примерные задания для самостоятельной работы:

ЖИЗНЕННЫЙ ПЛАН

Некоторые черты вашего характера и цель жизнь в будущем

Ваши представления о будущем и основная мечта

Как бы вы изложили сведения о себе человеку, которого не знаете?

Друзья написали бы о вас так же? Чтобы сказали о вас они?

Назовите трех человек, которые оказали на вас наибольшее влияние:

1.

2.

3.

Перечислите три вещи, которые доставили вам наибольшее удовольствие за последний месяц:

1.

2.

3.

Назовите три ваших любимых занятия:

1.

2.

3.

Назовите три ваших нелюбимых занятия:

1.

2.

3.

Охарактеризуйте кратко общую цель вашей жизни:

Влияние внешней среды на вас как на личность

Какие события, происходящие в мире или ближайшем окружении, волнуют вас?

1.

2.

3.

Какие перемены, происходящие вокруг вас, могут повлиять на вашу жизнь?

1.

2.

3. _____

Какова ваша работа?

Разместите по приоритетам (от одного до восьми) ваши целевые установки на службе:

удовлетворение ожиданий начальника;

престиж и положение;

уверенность в завтрашнем дне;

возможность независимо мыслить и действовать;

более высокая зарплата, увеличение льгот или и то и другое;

признание руководством вашей исполнительности;

продвижение по службе;

личный рост и развитие.

Что вам больше всего нравится в вашей работе?

1.

2.

3.

Насколько, по вашему мнению, вы используете свой потенциал на работе?

Ваши представления о будущем

Опишите в одном абзаце, какой вы бы хотели видеть свою жизнь через пять лет

Опишите в одном абзаце, какой вы хотели бы видеть свою жизнь через год

Где вы хотите оказаться?

Заполняя графы в этом разделе, будьте конкретны. Перед вами измеримые цели (задачи-шаги), которые позволят вам достичь целей, связанных с жизнью и работой.

А. Духовная сфера: через пять лет

на следующий год

Б. Карьера (положение): через пять лет

на следующий год

В. Семья: через пять лет

Г. Здоровье (вес, занятия каким-либо видом спорта): через пять лет

на следующий год

Д. Финансовое положение (доход, собственный капитал): через пять лет

на следующий год

Е. Досуг (развлечения, хобби, отпуск): через пять лет

Ж. Прочее: через пять лет

на следующий год

Реализация жизненного плана

А. Как собираетесь достичь цели?

Б. Назовите четыре мероприятия, которые вы должны осуществить в течение ближайших месяцев, чтобы оказаться там, где хотите быть на следующий год и через пять лет:

1.

2.

3 .

4 .

В. Назовите четыре вещи, которые мешают вам на пути продвижения к цели:

1.

2.

3 .

4 .

Г. Чья помощь вам нужна, чтобы полностью использовать свой потенциал и оказаться там, где хотите быть через пять лет?

1.

2.

3. _____

Воспользуйтесь этой рабочей заготовкой, чтобы начать действовать на пути к достижению цели.

Цель

Цель должна быть конкретной, измеримой и укладываться в определенные временные рамки:

Стратегия

Каковы необходимые шаги? Когда вы начнете? Что будете делать? Разбейте ваши действия на небольшие этапы, чтобы получить план действий:

Задание 7

Упражнение «Автобус»

Участники разбиваются на парочки. Инструкция следующая: «Сейчас вы пассажир автобуса.

По сигналу «Красный» автобус останавливается на светофоре. Вдруг вы видите во встречном автобусе человека, которого вы давно не видели. Вы хотите договориться о встрече с ним в каком-то определенном месте и в определенное время. В вашем

распоряжении – одна минута, пока автобусы стоят у светофора. По сигналу «Зеленый» загорается зеленый свет и автобусы разъезжаются».

После невербального проигрывания, участники тренинга делятся информацией о том, как они поняли друг друга.

Задание 8

Упражнение «ИСПОРЧЕННЫЙ ТЕЛЕФОН»

Из зала выбираете пять человек, четыре из них выходят из комнаты. Пятому даёте текст: «У отца было 3 сына. Старший умный был детина, средний был ну так себе, младший сын был не в себе». Он должен без слов показать этот текст четвёртому человеку, тот третьему, тот второму, и затем первому. Для лучшего запоминания первый человек может проговорить текст несколько раз. Потом, начиная с самого последнего человека, вы расспрашиваете, о чём был текст истории. Можно просить повторять текст, если тот, кому он передается, не понимает его.

Обсуждение того, какие средства рассказчик использовал для передачи сообщения. На что обращал в первую очередь внимание слушатель. Насколько слушатель менял коммуникативные средства, становясь рассказчиком.

Задание 9

Упражнение «Побег из тюрьмы»

Участники группы становятся в две шеренги лицом друг к другу. Ведущий предлагает задание: «Первая шеренга будет играть преступников, вторая - их сообщников, которые пришли в тюрьму, для того чтобы устроить побег. Между вами звуконепроницаемая стеклянная перегородка. За короткое время свидания (5 минут) сообщники с помощью жестов и мимики должны «рассказать» преступникам, как они будут спасать их из тюрьмы (каждый «сообщник» спасает одного «преступника»)). После окончания игры «преступники» рассказывают о том, правильно ли они поняли план побега.

7.4. Оценочные средств для проведения промежуточной аттестации

Форма аттестации	Знания	Умения	Владение (навыки)	Личные качества студента	Примеры оценочных средств
Экзамен	Контроль знания базовых положений в области психологии	Оценка умения понимать специальную терминологию	Оценка навыков логического сопоставления и характеристики объектов	Оценка способности грамотно и четко излагать материал	Вопросы: прилагаются
		Оценка умения решать типовые задачи в области профессиональной деятельности	Оценка навыков логического мышления при решении задач в области профессиональной деятельности	Оценка способности грамотно и четко излагать ход решения задач в области профессиональной деятельности и аргументировать результаты	Задачи прилагаются

7.4.1. Примерные вопросы для проведения промежуточной аттестации

1. Этические и психологические предпосылки становления науки «Деловое общение».
2. Предмет науки «Деловое общение» и ее место в системе других наук.
3. Методы и функции науки «Деловое общение».
4. Бихевиоризм и необихевиоризм как психология поведения и теоретическая основа манипулятивного общения
5. Когнитивная психология и ее значение в создании теоретической основы науки «Деловое общение».
7. Проблемы межличностного общения в основных направлениях современной психологии.

8. Фундаментальные психологические теории: общая психология, социальная психология, психология личности как теоретическая основа науки «Деловое общение».
9. Специальные психологические теории: экономическая психология, профессиональная психология, организационная психология, психодиагностика и их взаимосвязь с наукой «Деловое общение».
10. Социальная психология и наука «Деловое общение»: соотношение и взаимосвязь.
11. Особенности делового общения и его основные виды.
12. Этапы делового общения.
13. Перцептивная сторона делового общения.
14. Коммуникативная сторона делового общения.
15. Интерактивная сторона делового общения. Закон конгруэнтности К. Роджерса.
16. Стили руководства, их характеристика.
17. Проблемы манипулирования в деловом общении.
18. Нереплексивное и рефлексивное слушание делового партнера.
19. Приемы эффективного слушания делового партнера.
20. Критическое и эмпатическое слушание делового партнера.
21. Проксемические и такесические средства невербального делового общения.
22. Кинесические и просодические средства невербального делового общения.
23. Структура делового общения
24. Социально-психологические механизмы межличностного делового общения.
28. Роль личностного бессознательного в деловом общении.
29. Роль «Оно» и «Сверх-Я» в деловом общении.
30. Теория личностных конструктов Дж. Келли и ее роль в когнитивной ориентации деловых партнеров.
31. Механизмы психологической защиты и их роль в деловом общении
32. Сублимация и рационализация и их роль в деловом общении.
33. Проекция как механизм психологической защиты и ее роль в деловом общении.
34. Психическая структура личности в психоанализе З. Фрейда, ее учет в практике делового общения.
35. Трансактный анализ ДО Э.Берна.
36. Концепция «коллективного бессознательного» в теории К.Юнга и ее значение для делового общения.
37. Система психики индивида в аналитической психологии К.Юнга и ее значение для ДО.
38. Лидерство в ДО. Типы лидеров.
39. Межличностные отношения в рабочей группе. Конформизм и неконформизм.
40. Этические принципы делового общения и их реализация.
42. Деловой этикет: система представлений, приветствия, приемов
43. Типы модальности партнеров и особенности их поведения в деловом общении
44. Конфликты в деловом общении: структура и типология.
45. Социально-психологическая диагностика конфликтов в деловом общении. Модели разрешения конфликтов.
46. деловые переговоры: основные стадии, определение целей и средств.
47. Стили коммуникативной стратегии в деловых переговорах.
48. Психологические аспекты деловых переговоров.
49. Роль документирования в деловом общении.
51. Виды служебных записок и правила их оформления.
52. Виды визитных карточек и правила их оформления.

7.4.2. Примерные задачи для проведения промежуточной аттестации

ПРОАНАЛИЗИРУЙТЕ ПРИВЕДЕННЫЕ ОТРЫВКИ. СО ВСЕМИ ЛИ ВЫСКАЗЫВАНИЯМИ ВЫ МОЖЕТЕ СОГЛАСИТЬСЯ? О КАКИХ ХАРАКТЕРИСТИКАХ МЫШЛЕНИЯ ИДЕТ РЕЧЬ В СЛЕДУЮЩИХ ОТРЫВКАХ? КАК ВЫ СЧИТАЕТЕ, НЕ РОДНЯТ ЛИ ОНИ МЫШЛЕНИЕ С ВООБРАЖЕНИЕМ?

1. Чтобы умно доказывать что-либо, одного ума недостаточно. (Ф. Честерфилд)

2. В науке, как и в повседневной жизни, умственные операции не совершаются по правилам логики, а доказательству всегда предшествует представление некоторой истины, созерцание какого-нибудь процесса или причины явления, вы не приходите к заключительному выводу из предпосылок, а наоборот, этот вывод им предшествует, предпосылки же его только впоследствии разыскиваются как доказательство. (Ю. Либих)

3. Если построить дом, не считаясь с законами механики и других наук, - он рухнет. Так и научное доказательство: если его построить, не считаясь с законами и правилами формальной логики, оно тоже рухнет. (С. Поварин)

4. В мысленном эксперименте процессы разворачиваются как бы независимо от конкретной формы взаимодействия объекта исследования с теми окружающими условиями, которые не интересуют исследователя. 5. Это возможно потому, что все действия производятся не над реальными объектами, а над мысленными, воображаемыми образами. Мысленно можно расчленил объект на отдельные элементы, а затем, учитывая действующие в данной предметной области причинные законы, синтезировать его различные элементы в одно целое или же рассматривать их вне привычного контекста, в новых комбинациях и связях. (А. Славин)

ПОПРОБУЙТЕ ОПИСАТЬ, КАК ПРОИСХОДИТ МЫСЛИТЕЛЬНЫЙ ПРОЦЕСС, ЕСЛИ:

1. Вам необходимо ответить на вопрос, есть ли у лягушки губы и хвост.

2. у Вас в ящике есть черные и белые носки, смешанные в пропорции 4 к 5, сколько носков Вам придется вытащить, чтобы убедиться, что у Вас есть пара одного цвета?

3. у Вас есть песочные часы, рассчитанные на 7 и на 11 минут, какой самый простой способ засечь 15 минут?

4. Вам необходимо посадить четыре маленьких дерева, так чтобы каждое из них находилось на одинаковом расстоянии друг от друга?

ПРОКОММЕНТИРУЙТЕ ПРИВЕДЕННЫЕ ОТРЫВКИ.

Три пути ведут к знанию: путь размышления – это самый благородный, путь подражания – это путь самый легкий, и путь опыта – это путь самый горький. (Конфуций)

Умственный труд едва ли не самый тяжкий труд для человека. Мечтать легко и приятно, но думать трудно. (К.Д. Ушинский)

Сущностью наших усилий понять мир является то, что мы стремимся с одной стороны, охватить великое и сложное множество сторон человеческого опыта, а с другой выразить его в простых и лаконичных формулах. Убеждение, что эти две цели совместимы, может быть в силу примитивности нашего научного знания – лишь делом веры. Не обладай я такой верой, я не мог бы иметь непоколебимого убеждения в самостоятельной ценности знания. (А. Эйнштейн)

Для реконструкции модели мира ученые используют приемы известные со времен Бэкона как «путь пчелы» и «путь паука». Первый из них предполагает кропотливый сбор и систематизацию накопленных наукой крупиц знания. Второму противопоказан скрупулезный анализ прошлого наследия; здесь отсутствует слишком сильная привязка к идеям предшественников, так как она может быть препятствием для выдвижения новых научных идей, подчас «безумных с точки зрения традиционных концепций. (Р.М. Грановская)

ПРОАНАЛИЗИРУЙТЕ СЛЕДУЮЩИЕ УТВЕРЖДЕНИЯ. ОЦЕНИТЕ ИХ ПРАВИЛЬНОСТЬ С ТОЧКИ ЗРЕНИЯ СОВРЕМЕННЫХ ПРЕДСТАВЛЕНИЙ ОБ ЭМОЦИЯХ.

1. Чувства и эмоции человека имеют животное происхождение, и по мере развития психики они будут исчезать.

2. Человеку грустно, потому что он плачет, а не наоборот.

3. Одни и те же физиологические сдвиги могут сопровождать несколько различных эмоций.

4. Чувства непередаваемы языком слов и движений.

5. Без эмоций невозможны познание и деятельность.

6. Разум всегда способен взять верх над эмоциями.

7. Эмоциональная жизнь человека в корне отличается от эмоций животных.

8. Эмоции являются источником силы для нервных клеток коры больших полушарий, выполняя роль своеобразного аккумулятора нервной энергии.

Ответьте на вопросы психологии восприятия.

1. Верно ли, что лучше один раз увидеть, чем семь раз услышать?
2. Почему в аэропорту, когда вы ждете прибытия определенного самолета, объявление по радио звучит так: «Самолет, прибывающий рейсом (что-то неразборчиво), опаздывает на (опять неразборчиво) минут» - самые нужные слова расслышать не удастся?
3. Мог ли Тарзан научиться читать, рассматривая книги в хижине родителей?
4. Почему в детстве время субъективно течет медленнее, чем в зрелом возрасте и старости?
5. Почему на детских утренниках часто можно услышать «порою волк, сердитый волк, с лисою пробегал» вместо «рысцою пробегал»; а вместо «мороз снежком укутывал» - «мороз мешком укутывал»?
6. Почему болевых рецепторов в 10 раз больше на пальцах, чем на ладонях?

1. Приведите примеры проявления различных видов памяти в жизненных и профессиональных ситуациях (по разным классификациям).

2. Определите, какие виды памяти проявляются в следующих ситуациях:

- а) При встрече девушка называет номер своего телефона знакомому и тот через некоторое время безошибочно его набирает.
- б) Учитель предлагает классу посмотреть в окно и рассказать, что ученики только что увидели.
- в) Школьник получил задание выучить к торжественному вечеру большое стихотворение.
- г) Проходя мимо кондитерской, девочка почувствовала знакомый запах и вспомнила, что покупала здесь ванильное пирожное.
- д) Мама посылает сына в магазин, перечисляя ему названия продуктов и просит повторить то, что он услышал.
 - е) Ребенок рассказывает на уроке параграф, который он выучил накануне.
 - ж) Услышав по телефону голос, девушка сразу же узнала своего приятеля.
- з) Девочки разучивают на уроке хореографии новый танец и повторяют каждое движение по несколько раз.
- и) Дети надолго запомнили интересный рассказ, с которым их познакомили на творческом вечере известного писателя.
- к) Молодой человек по памяти подобрал услышанную ранее мелодию.
- л) По возвращении из путешествия юноша еще долго мысленно бродил полюбившимися маршрутами.
- м) Попробовав однажды рыбий жир, ребенок испытывает отвращение каждый раз, когда видит его.

3. Какие процессы и явления памяти проявляются в следующих ситуациях:

- а) Известный мнемонист Ш. отличался выдающейся памятью. Однажды ему была дана сложная математическая формула. Он просмотрел таблицу с формулой, закрыл глаза, затем воспроизвел ее с точностью.
- б) Ученик излагает материал по истории, заданный неделю назад и воспроизводит 70% содержания учебника. Спрошенный через месяц по тому же вопросу, он вспоминает только 45%.
 - в) На экзамене по математике ученик долгое время никак не мог вспомнить необходимую формулу. Стоило учителю показать юноше только часть формулы, как он безошибочно определил бином Ньютона.
 - г) Ученица, плохо знающая литературу и путающая литературных героев, легко перечисляет имена кинозвезд и может охарактеризовать образы, которые они создали на экране.

- д) Мальчик никак не мог выучить большое стихотворение, хотя и много раз повторял его. Решив, что с задачей ему не справиться, он лег спать и утром повторил его без ошибок.
- Е) Во время экзаменационной сессии студенты за три дня усваивают больше материала, чем за несколько месяцев до этого.

8. ДОПОЛНИТЕЛЬНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Материалы лекционных занятий

Лекция №10.

Тема. "Деловая беседа"

Деловая беседа — это основной и важнейший элемент управленческой деятельности. По сути разговор самая оперативная и дешевая форма обмена информацией. Пункт «умение разговаривать с людьми» (с коллегами, руководителем, представителями партнерских компаний) включается в любой перечень главных деловых качеств менеджера.

Функции деловой беседы

бывают различные:

- начало перспективных мероприятий и процессов;
- контроль и координация уже начатых мероприятий и процессов;
- обмен информацией;
- взаимное общение работников из одной деловой среды;
- поддержание деловых контактов на уровне организаций, объединений, отраслей и целых государств (совместных предприятий и т.д.); поиски, выдвижение и оперативная разработка рабочих идей и замыслов;
- стимулирование движения человеческой мысли в новых направлениях.

Искусству деловой беседы можно и нужно учиться. На Западе существует профессия специалистов-«беседчиков», которые полагают, что специальная методика проведения деловых бесед позволяет в 7 случаях из 10 достигнуть полного успеха, а в остальных — довольно хорошего результата.

Назовем три условия успешной деловой беседы:

- умение заинтересовать своего собеседника, убедить его в том, что эта деловая беседа полезна обоим;
- создание в процессе встречи атмосферы взаимного доверия;
- умелое использование методов внушения и убеждения при передаче информации.

Беседа вряд ли сложится удачно, если она не подготовлена. Сначала следует обдумать цели, задачи, тактику и психологию предстоящего делового контакта, затем подобрать необходимые вспомогательные материалы, которые, возможно, пригодятся в ходе беседы.

Прежде чем приступить к разговору, надо решить, какие вопросы и в какой последовательности ставить перед своим собеседником. Целесообразно подготовить их перечень в письменном виде и положить его перед собой во время беседы. Изложение вопросов на листе бумаги позволяет очертить область разговора и соответственно нужное время, усилить логичность и целеустремленность беседы; обеспечить собственную психологическую уверенность.

Специалисты по деловому общению советуют в процессе подготовки к беседе поразмышлять над тем, как себя вести, если собеседник: во всем согласится с вами или решительно

возразит; перейдет на повышенный тон или не отреагирует на ваши доводы; проявит недоверие к вашим словам, **мыслям** или попытается скрыть свое недоверие.

Категорически нельзя:

- вступать в разговор на деловую тему на ходу в коридоре;
- начинать разговор фразами вроде «Послушайте, я хочу с вами поговорить», «Вы располагаете несколькими минутами? У меня к вам дело», «Хорошо, что мы встретились. Я давно собирался с вами побеседовать» и т.п.;
- вести себя так, чтобы собеседник понял, что его не ждали;
- совмещать беседу с другими формами работы (разговор по телефону, просмотр бумаг, подготовка к какому-либо другому делу и т.д.).

Говорят, что судьба деловой беседы решается именно в первые 10 минут. Специалисты советуют тщательно подготовить первый вопрос: он должен быть коротким, интересным, но не дискуссионным. Это определит положительный эмоциональный тон собеседников.

Голос

Очень важно выработать у себя красивый, выразительный голос. Человека, чья речь невнятна, постоянно приходится переспрашивать, а это всегда вызывает раздражение.

В речевом общении почти 40 % успеха приходится на голос. Поэтому освоение техники речи с правильными речевыми дыханием и голосом, с четкой правильной дикцией (произношением) — первый шаг к успешному выступлению, а значит, и к воздействию на людей. Неприятный голос может перечеркнуть все достоинства выступающего, и, наоборот, красивый голос завораживает, отвлекает от недостатков.

Голос делового человека должен быть ярким, сочным, четким, привлекать внимание.

Язык ДЕЛОВОЙ БЕСЕДЫ

Руководитель должен ясно и правильно изъясняться. Всем известны так называемые «слова-паразиты»: «ну», «как бы», «это», «эээ» (и прочие бессмысленные звуки), «так сказать» и др. Сами по себе они вроде бы никому не мешают, но эти «паразиты», присутствуя в речи делового человека, свидетельствуют о его необразованности. С таким человеком не очень приятно вести дела: если он выказывает некомпетентность в речи на родном языке, то чего же от него следует ждать в бизнесе?!

Однако если убрать все эти сорные выражения из повседневной речи, то беседа станет короткой и смысловой, но собеседники покажутся друг другу грубыми, жестокими и невнимательными. «Слова-паразиты» психологически призваны оттянуть время, прежде чем собеседники приступят к обсуждаемой теме. Если общих тем для обсуждения нет, но вежливость требует вести разговор, тогда привлекают **клише**.

В деловом общении сейчас прочно обосновался **метаязык**, т.е. язык подтекста. Слова сами по себе не несут эмоционального содержания, и понять, что на самом деле имеет в виду собеседник, можно, вдумываясь в подтекст, обстоятельства разговора и способ использования собеседником отдельных слов. Например, слово «мой» говорит об эмоциональной вовлеченности говорящего. Сравните «мой босс» и просто «босс»: первое выражение показывает эмоциональную связь работника с руководителем, а слово «босс», наоборот, демонстрирует дистанцию между ними. Из двух фраз «он мне сказал» или «он со мной поговорил» первая свидетельствует о том, что состоялся просто нейтральный разговор, может быть, даже с неким отрицательным оттенком, а вторая о том, что была взаимная беседа, которая, вероятнее всего, имела положительное влияние на этого человека и даст нужные ему результаты. Значит, слова «Мне нужно вам что-то сказать» сразу же возводят между собеседниками барьер, а слова «Мне нужно с вами поговорить» призывают к сотрудничеству.

Если вы подметили такие «говорящие» высказывания в метаязыке своего собеседника, тоже переходите на этот язык. Так, однажды переговоры в компании чуть не сорвались потому, что один из участников сухо заявил: «Похоже, наши дороги разошлись». Такая фраза — совсем не из делового мира (так могут говорить влюбленные или друзья), но участники переговоров вовремя поняли, что автор этой фразы вовлекся в процесс переговоров эмоционально, лично. Тогда один из участников дискуссии заговорил на его метаязыке: вместо безликого финансового подхода (языка фактов и цифр) он выбрал верную тактику доверительной личной беседы. В результате итоги переговоров удовлетворили обе стороны.

Отдельные метаслова часто сигнализируют о том, что собеседник стремится скрыть правду или направить беседу в неправильное русло: «честно говоря», «на самом деле», «по правде», «если быть искренним», «несомненно» и т.п. Если вам это говорят, вероятно, вас пытаются обмануть. Например, фразу «На самом деле этот товар — лучшее из того, что я могу вам предложить из всего ассортимента» следует понимать как: «Этот товар не лучшее предложение, но, надеюсь, вы все же мне поверите».

Однако многие используют эти слова в прямом смысле, вовсе не желая обмануть собеседника, а, напротив, чтобы он быстрее поверил в то, что с ним честны, искренни. Это — дурная привычка для делового общения, так как данные слова подсознательно воспринимаются собеседниками как сигнал об обмане.

Если в конце фразы, вопроса вставить слова вроде «правда?», «так ведь?», «да?», «правильно?», то они покажут собеседнику, что вы недопонимаете тему беседы. Это, может быть, и неправда, но именно так воспримут ваши слова. Надо контролировать свою речь.

Слова «всего лишь», «только» говорит тот, кто стремится снизить важность своих слов или боится показать свои истинные чувства, или сознательно хочет обмануть («поразительно низкие цены: всего 999 рублей!»), или пытается снять с себя ответственность («Я всего лишь человек»).

Слова «попытаюсь», «сделаю все, что смогу» характерны для тех, кто привык к неудачам. Они заранее ждут, что не добьются успеха в порученном деле, как с ними случалось не раз, и их слова в переводе с метаязыка означают: «Сомневаюсь, смогу ли я это сделать».

«Я просто хотел помочь» — фраза сплетников и вообще любящих вмешиваться в чужие дела. Здесь слово «просто» используется, чтобы ослабить намеренность вмешательства. Другие подобные фразы: «Не поймите меня превратно» (что означает «Вам не понравится, что я скажу, но мне все равно»), «Дело не в деньгах, дело в принципе» (хотя «дело только в деньгах»). «Мы попробуем», «мы приложим все усилия», «посмотрим, что можно будет сделать» — такими фразами руководители организаций и государственные чиновники выпроваживают своих посетителей.

За словами «конечно», «разумеется» следует вроде бы абсолютно нормальное предложение. Этот прием используют на переговорах, чтобы вынудить партнера согласиться на обсуждаемое предложение: «Разумеется, мы не будем принуждать вас выдерживать эти сроки», но обязательно будут принуждать именно к этому.

Фраза «А вы слышали о...» предполагает обычный ответ-клише собеседника: «Нет». Дальше, вероятно, пойдут фразы: «Вы знаете, что он мне сказал?» — «Нет, и что же?»; «Представьте себе, что случилось дальше...» — «Что же?» Если на такой вопрос ответить не фразой-клише, а следующей: «Нет, и мне не интересно», то очень велика вероятность, что он не обратит внимания на эти слова и будет продолжать свой рассказ.

Если докладчик хочет показаться остроумным, он никогда не спросит аудиторию: «А вы слышали этот анекдот...» Вместо этого он использует прием профессиональных ораторов: «Это напомнило мне следующий случай...» и расскажет старый анекдот, который в итоге будет восприниматься очень свежо.

Выражение «Что вы думаете о...» всегда направлено на получение согласия слушающего с точкой зрения говорящего. Если здесь предпринять встречный шаг: «Какой интересный вопрос. А что вы сами думаете по этому поводу?», то это позволит не только избежать возможный конфликт (если была высказана противоположная «правильной» точка зрения), но и привлечь симпатию собеседника.

Вместо того чтобы сказать: «Почему бы нам не...» и «А что, если нам...», предложите: «Давайте махнем на пляж (поедем в горы, сходим в кафе...)» Тогда у вашего собеседника не будет времени на то, чтобы придумать причину отказа на вопрос «почему не» (человеческий мозг так устроен, что начинает искать прямой ответ на прямой вопрос).

Слова «Не хочу показаться...», как правило, сопровождаются описанием истинных чувств говорящего. Например: «Не хочу показаться грубым» — значит, собеседник окажется именно грубым.

Если во время спора (или более цивилизованной деловой дискуссии) один из оппонентов говорит: «Все, тема закрыта», «Оставим этот бесполезный разговор!», «Забудьте об этом!», «Я уже наслушался!», то все эти фразы сами «кричат»: «Я больше не контролирую ситуацию». И противник скоро проиграет в споре (табл. 7.1).

Таблица 7.1. Наиболее распространенные фразы на метаязыке

Фраза на метаязыке	Перевод
Я не считаю, что вы должны это сделать, но...	Сделайте это!
Бизнес есть бизнес	Этим я оправдываю свои (чужие) неэтичные действия
У меня деловой подход	Я выжму из вас все соки
Давайте не будем ходить вокруг да около	Сейчас я дам вам заведомо неразумное и трудновыполнимое задание
Может быть, вам будет интересно узнать...	Я умнее, мудрее и лучше информирован, чем вы
Давайте посмотрим на это с другой стороны	Вы искажаете факты
Почему бы нам как-нибудь не пообедать?	Будем взаимно вежливы — согласитесь; но вряд ли мы соберемся отобедать в этом веке
Как-нибудь	Надеюсь, никогда

Приведем типичный диалог между руководителем и подчиненным:

Подчиненный: Босс, не хочу, чтобы вы подумали, что я жалуюсь (жалоба), но (подтверждение противоречия), как вы знаете (сн исходи- тельность), я не получал прибавки к зарплате уже два года. Со всем моим к вам уважением (я вас вообще не уважаю) хочу попросить вас рассмотреть мой вопрос.

Руководитель: Вам, возможно, будет интересно узнать (я умнее), что я уже рассматривал этот вопрос (прошедшее время) и в целом (не будем вдаваться в детали) ваша работа меня вполне устраивала (прошедшее время), но (противоречие) вы должны (делайте, как я вам говорю) подождать (решение отложено). Я обещаю вам (нет!), что подумаю (ваша проблема не заслуживает того, чтобы о ней думать) и сообщу вам, как сделать вашу работу более продуктивной (если вы сами не способны).

В результате работник уходит, успокаивая себя, что он сделал попытку, хотя и не рассчитывал на успех, а руководитель говорит себе: «Бизнес есть бизнес!»

Существование метаязыка общения необходимо учитывать при построении собственных стандартных фраз и использовании клише и заменять их такими фразами, которые будут способствовать эффективному общению. При этом нужно выработать умение правильно интерпретировать слова собеседника. Например, как вы интерпретируете следующую фразу: «Я знаю, вы думаете, что понимаете то, что я сказал. Но я не уверен, что вы осознаете, что то, что я сказал, еще не то, что я имел в виду»

ЛИСТ
изменений рабочей учебной программы по дисциплине
ОГСЭ.03 Психология общения

Дополнения и изменения, вносимые в рабочую программу дисциплины

Основания внесения дополнений и изменений	Раздел РПД, в который вносятся изменения	Содержание вносимых дополнений, изменений
Предложение работодателя		
Предложение составителя программы	Перечень рекомендуемой литературы (пункт 2.3)	Обновление перечня литературы
Другие основания		

Составитель: преподаватель _____ Н.Б. Михайлова
подпись

Утверждена на заседании предметно-цикловой комиссии психолого-педагогических дисциплин и специальных дисциплин специальности Дошкольное образование
протокол № 9 от «28» мая 2018 г.

Председатель предметной (цикловой) комиссии
психолого-педагогических дисциплин и специальных
дисциплин специальности Дошкольное образование

_____ А.С. Евтушенко
«28» мая 2018 г.

Начальник УМО филиала

_____ А.С. Демченко
«29» мая 2018г.

Заведующая библиотекой филиала

_____ М.В. Фуфалько
«29» мая 2018 г.

Начальник ИВЦ (программно-информационное
обеспечение образовательной программы)

_____ В.А. Ткаченко
«29» мая 2018 г.