

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
Московский государственный институт культуры**

УТВЕРЖДЕНО:

Председатель Учебно-методического
совета факультета государственной
культурной политики
Единак А. Ю.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Психология общения

**Направление подготовки/специальности (код, наименование)
38.05.02 Таможенное дело**

Профиль подготовки/специализация

Экспертная деятельность в области охраны культурных ценностей

Квалификация (степень) выпускника специалист
(бакалавр, магистр, специалист)

Форма обучения очная
(очная, очно-заочная, заочная)

*РПД адаптирована для лиц
с ограниченными возможностями
здоровья и инвалидов*

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

Цель: формирование у студентов знаний теоретических основ и практических навыков общения, развитие коммуникативных, социально-перцептивных способностей, навыков бесконфликтного и результативного общения, умения использовать психологические знания в общении, управлении и взаимодействии.

Задачи изучения дисциплины:

- 1.изучение сущности и содержания процесса общения, перцептивной, коммуникативной и интерактивной стороны общения;
- 2.уточнение эффектов межличностного восприятия и механизмов, способствующих пониманию другого человека;
3. изучение невербальных средств общения;
- 4.изучение путей и способов предупреждения конфликтных ситуаций и их конструктивного разрешения;
5. применять на практике знания о правилах публичного выступления.

Формируемые компетенции в результате освоения дисциплины: УК -3 –

Компетенция (код и наименование)	Индикаторы компетенций	Результаты обучения
УК-3. Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	УК-3.1 Понимает и знает особенности формирования эффективной команды	З-1.Знает основные модели командообразования и факторы, влияющие на эффективность командной работы З-2.Знает основные современные технологии организации деятельности команд, в том числе - виртуальных У-1.Умеет определять роль каждого участника команды и ставить перед каждым участником команды четко сформулированную задачу с учетом его роли У-2.Умеет выбирать методы организации работы команды с учетом специфики поставленной цели, временных и прочих ограничений У-3.Умеет составлять планы и графики основных шагов по достижению поставленной перед командой цели и оценивать необходимые временные, информационные и другие ресурсы В-1. Владеет методами формирования команд, лидерства и способов социального взаимодействия.

	<p>УК-3.2</p> <p>Демонстрирует поведение эффективного организатора и координатора командного взаимодействия.</p>	<p>3-1.Знает основные методы анализа взаимодействия в команде</p> <p>3-2. Знает основные современные технологии коммуникации различного типа</p> <p>3-3.Знает принципы предоставления обратной связи</p> <p>У-1.Умеет поддерживать в команде атмосферу сотрудничества и достижения цели, показывая ценность вклада каждого участника</p> <p>У-2.Умеет предоставлять эффективную обратную связь участникам команды по промежуточным и конечным результатам работы</p> <p>У-3 .Умеет выявлять конфликты, возникающие в процессе командной работы, и конструктивно управлять ими</p> <p>У-4.Умеет использовать различные типы коммуникации для обеспечения эффективного взаимодействия участников команды, в том числе – виртуальной</p> <p>В-1. Владеет приемами повышения эффективного взаимодействия между членами команды</p>
--	--	--

2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО.

Дисциплина относится к дисциплинам факультативной части Блока 1.

Факультатив «Психология общения» изучается во 2 семестре. Взаимосвязь курса с другими дисциплинами ОПОП («Информатика», «Русский язык (практикум по орфографии и пунктуации)», «Экономика культуры», «Теория государственного управления») способствует углубленной подготовке студентов к решению специальных практических профессиональных задач и формированию необходимых компетенций. Последующие дисциплины: «Юридическая психология», Психология управления», «»Экономическая безопасность», «Педагогика и психология», «Основы научных исследований» и др.

3. .ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ С УКАЗАНИЕМ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ, ВЫДЕЛЕННЫХ НА КОНТАКТНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ПЕДАГОГИЧЕСКИМИ РАБОТНИКАМИ И (ИЛИ) ЛИЦАМИ, ПРИВЛЕКАЕМЫМИ НА ИНЫХ УСЛОВИЯХ (ПО ВИДАМ УЧЕБНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ), И НА САМОСТОЯТЕЛЬНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Общая трудоемкость дисциплины составляет: 2 зачетные единицы (72 часов).

По видам учебной деятельности дисциплина распределена следующим образом:

- для очной формы обучения

Виды учебной деятельности	Всего	Семестры
		2
Контактная работа обучающихся	34	
в том числе:		
Занятия лекционного типа		
Занятия семинарского типа	34	34
Индивидуальные и другие виды занятий		
Групповые консультации		
Самостоятельная работа	38	38
Форма промежуточной аттестации (зачет)		<i>зачет</i>
Общая трудоемкость час з.е.	72	72
	2	2

№ п/п	Раздел дисциплины	С е м е с т р	Н е е д е л я	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах) / <i>в том числе в интерактивной форме</i>			Формы текущего контроля успеваемости (<i>по неделям семестра</i>) Форма промежуточной аттестации (<i>по семестрам</i>)
				Занятия лекционно го типа ЗЛТ	Занятия семинарско го типа ЗСТ	СР О	
1.	Общение, его сущность, структура, виды и функции	2	1		2	4	Конспектирование литературы
2.	Перцептивная сторона общения	2	2,3		4	6	Сообщение
3.	Коммуникативная сторона общения	2	4,5		4	4	Конспектирование Литературы
4.	Невербальная коммуникация	2	6,7		4	4	
5.	Интерактивная сторона общения	2	8,9		4	4	

6.	Манипулятивное общение	2	10,11		4	4	Сообщение
7.	Конфликтное взаимодействие	2	12,13		4	4	
8.	Правила публичного выступления	2	14,15		4	4	Конспектирование литературы
9.	Характеристика делового общения	2	16,17		4	4	зачет
	Всего				34	38	72 часа

Содержание курса

Тема 1. Общение, его сущность, структура, виды и функции

Понятие общения. Философское осмысление феномена общения в истории человеческой мысли. Проблема общения в западной культуре XX века. XX век как век «антропологической философии». Экзистенциалистская и персоналистская парадигма осмысления человеческой коммуникации. Феноменологическая концепция проблем человеческого общения. Проблематика общения в концепции классического психоанализа. Социобиологическая, этологическая трактовка общения.

Структурные компоненты, аспекты и уровни общения. Типология общения (классификации Э. Берна, Н. Сагатовского и др.). Цели и функции общения. Интимно-личностное, деловое, социально-ролевое общение.

Вопросы к теме:

1. Определение понятия общения.
2. Виды, формы и стороны общения.
3. Функции общения.

Тема 2. Перцептивная сторона общения.

Общение как восприятие людьми друг друга. Понятие социальной перцепции. Введение термина «социальная перцепция» Дж. Брунером в 1947 году.

Детерминанты межличностного восприятия. Атрибуции (приписывание) как источник ошибок при восприятии. Способы приписывания: «проекция», «эхо», «вера в первый взгляд». Личностная, объектная и обстоятельственная атрибуция. «Эффекты» межличностного восприятия (галлоэффект, новизны и первичности, стереотипизации). Эффект установки. Эксперименты А. А. Бодалева. Эффект ореола как тенденция переноса предварительно полученной благоприятной или неблагоприятной информации о каком-либо человеке на реальное его восприятие.

Эффект «первичности и новизны».

Источники галлоэффекта (факторы превосходства, привлекательности, отношения к оцениваемому). Самопрезентация в общении. Межличностная аттракция в общении. Межличностная аттракция. Аттракция как процесс формирования привлекательности какого-то человека и как продукт этого процесса. Уровни аттракции: симпатия, дружба, любовь.

Социальные экспектации (ожидания), их роль в общении. Механизмы взаимопонимания в общении (идентификация, эмпатия, рефлексия).

Вопросы к семинару:

1. Понятие социальной перцепции.
2. Эффекты межличностного восприятия.
3. Механизмы взаимопонимания в общении.

Тема 3. Коммуникативная сторона общения.

Общение как обмен информацией. (Коммуникативная сторона общения).

Специфика обмена информацией между людьми. Коммуникация как интересубъектный процесс. (S - S), «Субъект - субъектное отношение».

Коммуникативные барьеры: социальные (политические, религиозные, профессиональные) и психологические (индивидуальные психологические особенности общающихся, «некоммуникабельность» как черта характера, особые психологические отношения: неприязнь, недоверие). Проблема лжи и доверия. Фильтр «доверия» и «недоверия». (Аронсон) Фасцинация - различные сопутствующие средства, выполняющие роль сопроводителя информации, создающие некоторый дополнительный фон.

Побудительная и констатирующая информация. Средства коммуникации. Вербальная и невербальная коммуникация. Человеческая речь как знаковая система вербальной коммуникации.

Диалог как специфический вид «разговора». Обратная связь - сообщения, посланные в ответ.

Проблема толерантности. Эффективность речевого воздействия. «Барьеры непонимания». (Крижанская, Третьяков). Убеждающая коммуникация. «Матрица убеждающей коммуникации» К. Ховланда. Модель коммуникативного процесса по Г. Лассуэллу.

Вопросы к теме:

1. Характеристика коммуникативной стороны общения.
2. Причины и виды коммуникативных барьеров.
3. Вербальная и невербальная коммуникация.

Тема 4. Невербальная коммуникация.

Невербальные средства общения и их функции: дополнение речи, замещение речи, репрезентация эмоциональных состояний. Сознательное и бессознательное в невербальном поведении. Проблема интерпретации невербальной информации. Физиогномика и физиогномические стереотипы в интерпретации внешности партнера по общению. Кинесика как наука об оптико-кинетической системе знаков (жестах, мимике, пантомимике). Паралингвистическая и экстралингвистическая системы знаков. Проксемика как наука о пространственной и временной организации общения (Э. Холл). Оптико-кинетическая система: жесты, мимика, пантомимика.

Паралингвистическая и экстралингвистическая система. Паралингвистика как система вокализации, т.е. качество голоса, его диапазон, тональность. Паралингвистика как выражение эмоционального состояния коммуникатора. Экстралингвистика – включение в речь пауз, плача, смеха и других вкраплений. Хронотопы - пространственные и временные константы коммуникативных ситуаций. Визуальное общение - «контакт глаз». Проблема «локализации» различных мимических движений. Методика FAST - Facial Affect Scoring Technique.

Вопросы к теме:

1. Характеристика невербальных средств общения.
2. Значение паралингвистики и экстралингвистики в процессе коммуникации.
3. Понятие хронотоп и его влияние на ситуацию общения.

Тема 5. Интерактивная сторона общения.

Общение как взаимодействие партнеров. Способы влияния на партнера в процессе общения. «Ролевое» взаимодействие. Теория трансактного анализа Э. Берна. Позиции в общении («родитель», «взрослый» и «дитя»). Основные типы трансакций. Взаимодополнительные, пересекающиеся, скрытые трансакции. Возможности и значение трансактного анализа в деловом взаимодействии.

Стиль действия: ритуальный, манипулятивный, гуманистический.

Типы взаимодействий: кооперация как координация единичных сил участников и конкуренция.

Продуктивная конкуренция. (Шмелев) Степени продуктивной конкуренции: а) соревнование; б) соперничество; в) конфронтация.

Вопросы к теме:

1. Ролевое взаимодействие участников коммуникации.
2. Трансактный анализ.
3. Типы взаимодействий.

Тема 6. Манипулятивное общение.

Манипуляция как скрытое управление адресатом против его воли, наносящее ущерб. Признаки созидательного скрытого управления и манипулятивного скрытого управления. Характеристика «жертвы» манипуляций. «Синдром самозванца». Виды манипуляций: «Обезьяна на шее», «Меня рвут на части», «Казанская сирота», «Дитя на работе», «Дитя в семье», «Обиделся», «Ежели бы не было тебя», «Толстокожий», «Не с Вашими возможностями», «Если Вы компетентны...». Блок -схема защиты от манипуляций: осознание собственных слабостей, осознание манипуляции (основной признак – чувство неудобства), пассивная или активная защита (все точки над i) или котрманипуляция. Техники «эффективного манипулирования» (воздействия) при помощи НЛП.

Вопросы к семинару:

1. Определение и признаки манипулятивного общения.
2. Наиболее распространенные виды манипуляций.
3. Защита от манипуляций.

Тема 7. Конфликтное взаимодействие.

Конфликт как особая форма взаимодействия, определяемая наличием противоположных тенденций у субъектов взаимодействия, проявляющихся в их действиях. Основные характеристики конфликта: структура, динамика, функция и типология.

Структура конфликта - конфликтная ситуация, позиции участников (оппонентов), объект, «инцидент» (пусковой механизм), развитие и разрешение конфликта.

Характеристика основных конфликтогенов.

Деструктивные и продуктивные конфликты. (М. Дойч). Способы разрешения конфликта.

Схема достижения компромисса. ПОИР («постепенные обоюдные инициативы для разрядки напряженности») Ч. Осгуда.

Метод «несовместимой», парадоксальной реакции для разрешения конфликта.

Вопросы к теме:

1. Определение конфликта.
2. Виды конфликтогенов.
3. Профилактика конфликтов.

Тема 8. Правила публичного выступления.

Вербальное общение (речь) как универсальная знаковая система человеческой коммуникации. Модель коммуникативного процесса. Кодификация и декодификация информации в процессе делового общения. Диалог как форма речевого общения. Барьеры речи. Условия эффекта речевого воздействия. Риторические приемы «убеждающей коммуникации». Функциональные стили речи. Речевые нормы и культура речи. Законы публичного выступления. Риторика и приемы воздействия на аудиторию: фундаментальный метод; метод извлечения выводов; метод сравнения; метод «да, но...»; метод кусков; метод бумеранга; метод игнорирования; метод потенцирования; метод «выведения»; метод целенаправленных вопросов; метод кажущейся поддержки; метод противоречия.

Вопросы к теме:

1. Законы публичного выступления.
2. Предупреждение возражений аудитории.
3. Речевые нормы и культура речи.

Тема 9. Характеристики делового общения

Особенности делового общения. Цели и функции делового общения. Специфика и основные задачи деловой коммуникации. Характеристики делового общения: предметно-целевое содержание коммуникации, соблюдение формально-ролевых принципов взаимодействия, взаимозависимость участников деловой коммуникации, коммуникативный контроль, формальные, конвенциональные, эмоциональные и ситуативные ограничения. Влияние организационной структуры предприятия на характер деловых отношений.

Основные принципы делового общения «сверху-вниз», «по горизонтали». Проблема совместимости и сработанности в группе. Стили взаимодействия партнеров в деловой коммуникации: продуктивный, подавляющий, дистанционный, прагматический, популистский, дружеский и т. д. Проблема коммуникативной компетентности делового человека.

Вопросы к теме:

1. Цели и функции делового общения.
2. Проблема совместимости в командной деятельности.
3. Стили взаимодействия партнеров деловой коммуникации.

5. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Для самостоятельной работы по дисциплине «Психология общения» обучающиеся используют следующее учебно-методическое обеспечение:

Методические указания по освоению дисциплины «Психология общения» - Химки, МГИК. - <http://www.mgik.org> (режим доступа: свободный)

Применяемые образовательные технологии:

Процесс изучения дисциплины предусматривает контактную (работа на занятиях лекционного и семинарского типа) и самостоятельную (самоподготовка к лекциям и занятиям семинарского типа) работу обучающегося.

В качестве основной формы организации учебного процесса по дисциплине «Психология общения» в предлагаемой методике обучения выступает использование интерактивных, развивающих, проблемных, проектных) технологий обучения во время проведения занятий семинарского типа.

Самостоятельная работа является обязательной для каждого студента и является важным дополнением аудиторных занятий и служит индивидуальному закреплению содержания курса.

Выполнение ряда заданий по дисциплине рассчитано на самостоятельную работу студентов в библиотеках, в сети Интернет.

6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ.

Очная форма

Индикаторы достижения части компетенции, соотнесенные с дисциплиной – результаты изучения дисциплины (по этапам формирования знания, умения и навыка и (или) опыта деятельности) в соответствии с разделом 2 ФОС	Раздел дисциплины в соответствии с Рабочей программой дисциплины (раздел 4)	Средство оценивания достижения компетенции в соответствии с Рабочей программой дисциплины (раздел 6)	Показатель оценивания	Критерии оценивания и оценочная шкала
УК -3				
УК-3.1 3-1.Знает основные модели командообразования и факторы, влияющие на эффективность командной работы 3-2.Знает основные современные технологии организации деятельности команд, в том числе виртуальных	Общение, его сущность, структура, виды и функции Перцептивная сторона общения Коммуникативная сторона общения	Конспектирование литературы Сообщение по теме	Слушатель выделяет существенные признаки изученного с помощью операций анализа и синтеза; выявляет причинно-следственные связи; формулирует выводы и обобщения	<i>Критерии : полнота, системность, прочность</i>
УК-3.2. 3-1.Знает основные методы анализа взаимодействия в команде 3-2. Знает основные современные технологии коммуникации различного типа 3-3.Знает принципы предоставления обратной связи				
УК-3.1 У-1.Умеет определять роль каждого участника команды и ставить перед каждым	Манипулятивное общение Правила публичного	Сообщение по теме Конспектирование	Слушатель выделяет существенные признаки изученного с помощью операций анализа и синтеза;	<i>Критерии : корректность, к-во выполненных заданий</i>

Индикаторы достижения части компетенции, соотнесенные с дисциплиной – результаты изучения дисциплины (по этапам формирования знания, умения и навыка и (или) опыта деятельности) в соответствии с разделом 2 ФОС	Раздел дисциплины в соответствии с Рабочей программой дисциплины (раздел 4)	Средство оценивания достижения компетенции в соответствии с Рабочей программой дисциплины (раздел 6)	Показатель оценивания	<i>Критерии оценивания и оценочная шкала</i>
<p>участником команды четко сформулированную задачу с учетом его роли</p> <p>У-2. Умеет выбирать методы организации работы команды с учетом специфики поставленной цели, временных и прочих ограничений</p> <p>У-3. Умеет составлять планы и графики основных шагов по достижению поставленной перед командой цели и оценивать необходимые временные, информационные и другие ресурсы</p> <p>УК-3.2</p> <p>У-1. Умеет поддерживать в команде атмосферу сотрудничества и достижения цели, показывая ценность вклада каждого участника</p> <p>У-2. Умеет предоставлять эффективную обратную связь</p>	выступления	литературы	<p>выявляет причинно-следственные связи; формулирует выводы и обобщения, умеет применять приемы публичного выступления и выстраивать защиту от манипуляций собеседника.</p>	

Индикаторы достижения части компетенции, соотнесенные с дисциплиной – результаты изучения дисциплины (по этапам формирования знания, умения и навыка и (или) опыта деятельности) в соответствии с разделом 2 ФОС	Раздел дисциплины в соответствии с Рабочей программой дисциплины (раздел 4)	Средство оценивания достижения компетенции в соответствии с Рабочей программой дисциплины (раздел 6)	Показатель оценивания	Критерии оценивания и оценочная шкала
участникам команды по промежуточным и конечным результатам работы У-3. Умеет выявлять конфликты, возникающие в процессе командной работы, и конструктивно управлять ими У-4. Умеет использовать различные типы коммуникации для обеспечения эффективного взаимодействия участников команды, в том числе – виртуальной				
УК-3.1 В-1. Владеет методами формирования команд, лидерства и способов социального взаимодействия. УК-3.2 В-1. Владеет приемами повышения эффективного взаимодействия	Промежуточная аттестация	зачет	Работа студента, его грамотность в решении поставленных задач	Критерии : быстрота реакции, анализ ситуации, грамотно решение поставленных задач

Индикаторы достижения части компетенции, соотнесенные с дисциплиной – результаты изучения дисциплины (по этапам формирования знания, умения и навыка и (или) опыта деятельности) в соответствии с разделом 2 ФОС	Раздел дисциплины в соответствии с Рабочей программой дисциплины (раздел 4)	Средство оценивания достижения компетенции в соответствии с Рабочей программой дисциплины (раздел 6)	Показатель оценивания	Критерии оценивания и оценочная шкала
между членами команды				

Текущая аттестация:

Задания для самостоятельной работы

Контрольные вопросы и задания для самостоятельной работы

В целях повышения качества подготовки и закрепления пройденного материала, студентам предлагаются следующие самостоятельные задания:

К теме 1: Просмотр документального фильма Феликса Соболева «Я и другие...»

К теме 2: Просмотр художественного фильма Т. Виттенберга «Охота» (2012 г) для подготовки сообщения.

К теме 4: Просмотр документального фильма «Язык жестов» (телеканал «Россия», 2015).

К теме 6: Просмотр видео «Эффективное манипулирование» часть 1-4 для подготовки сообщения.

К теме 8: Просмотр видео выступления Аманды Палмер и Стива Джобса на канале TED.

Фонд тестовых заданий

Тестовые задания по дисциплине «Психология общения»:

Вопрос № 1. Процесс, порождаемый совместной деятельностью людей - это:

1. общение.
2. восприятие.
3. взаимодействие.

Вопрос № 2. Какая позиция восприятия относится к позиции «ангела»?

1. желание не только выслушать, но и оказать реальную помощь.
2. отстраненное, дистанцированное восприятие.
3. стремление максимально высказать свою позицию, сосредоточенность на собственных интересах.

Вопрос № 3. К какому виду мотивов относится взаимодействие с другим человеком, обеспечивающее максимизацию общего выигрыша?

1. конкуренция.
2. кооперация.
3. альтруизм.

Вопрос № 4. Действенная форма эмпатии выражается в:

1. стремлении подражать чувствам и реакциям собеседника;
2. сопереживании партнеру, при сравнении его поведения со своим или при нахождении аналогичных ситуаций из своего прошлого;
3. оказании реальной помощи.

Вопрос № 5. Способ познания самого себя в процессе общения - это:

1. рефлексия.
2. эмпатия.
3. аттракция.

Вопрос № 6. Приписывание причин поведения другому человеку - это:

1. стереотипизация.
2. каузальная атрибуция.
3. идентификация.

Вопрос № 7. Перцептивная сторона общения – это:

1. обмен информацией.
2. взаимодействие.
3. восприятие, познание, взаимопонимание.

Вопрос № 8. Фонетический барьеры общения - это:

1. барьеры понимания, связанные с особенностями темпа и скорости речи партнера.
2. барьеры социально-культурного различия.
3. барьеры отношения.

Вопрос № 9. Кинесика изучает:

1. язык тела
2. внешнее проявление человека.
3. расположение собеседников в пространстве.

Вопрос № 10. Рука, поданная вертикально для рукопожатия означает:

1. превосходство
2. партнерские отношения.
3. стремление к подчинению.

Вопрос № 11. Жестом, при котором собеседник оценивает информацию в процессе делового общения, является:

1. руки сведены за спину.
2. почесывание подбородка.
3. руки на бедрах.

Вопрос № 12. Предпочтительный подход к ведению деловых переговоров :

1. жесткий.
2. принципиальный.
3. аргументированный.

Вопрос № 13. Стиль общения, где главной задачей является – поддержание связи с социумом:

1. манипулятивное.
2. ритуальное.

3. гуманистическое.

Вопрос № 14. Терпеливое, внимательное выслушивание собеседника - это прием:

1. «золотые слова».
2. «зеркало отношений».
3. «терпеливый слушатель».

Вопрос № 15. Комплимент оценивает:

1. реальные достоинства собеседника.
2. незначительное преувеличение достоинств собеседника.
3. Ложные достоинства собеседника.

Вопрос № 16. Сильные аргументы лучше приводить:

1. в середине диалога.
2. в начале диалога.
3. в начале и в конце диалога.

Вопрос № 17. Внутриличностный конфликт – это:

1. конфликт, возникающий между людьми из-за несовместимости их взглядов, интересов.
2. столкновение противоположно направленных целей, позиций, мнений.
3. состояние неудовлетворенности человека какими-либо обстоятельствами его жизни, связанные с наличием у него противоречащих друг другу интересов, потребностей.

Вопрос № 18. Конфликтная ситуация – это:

1. открытое противостояние взаимоисключающих интересов.
2. накопившиеся противоречия.
3. стечение обстоятельств.

Вопрос № 19. Конфликтогены – это слова, действия (бездействия), которые:

1. способствуют возникновению конфликтной ситуации.
2. препятствуют возникновению конфликта.
3. помогают разрешить конфликт.

Вопрос № 20. Эффект Барнума – это:

1. вера в информацию о себе, если она подается в мистическом или научном ключе;
2. обмен информацией;
3. обмен действиями.

Вопрос № 21. Трансактный анализ - это:

1. взаимодействие.
2. подражание.
3. внушение.

Вопрос № 22. Аффилиация – это:

1. потребность в общении;
2. уход от общения;
3. дистанцирование.

Вопрос № 23. Эффект ореола – это:

1. тенденция переносить предварительно полученную благоприятную или неблагоприятную информацию о каком-либо человеке на реальное его восприятие;
2. стереотипизация;

3. личностная атрибуция.

Вопрос №24. Эффект бумеранга в работе лектора возникает при:

1. безэмоциональной подаче материала;
2. использовании устаревшей информации;
3. верны оба ответа.

Вопрос №25. Проксемика – это:

1. пространственная и временная организация общения;
2. система вокализации;
3. жестикуляция.

Вопрос №25. Обратная связь -это:

1. сообщения, которые человек посылает в ответ на сообщения другого;
2. монолог с самим собой;
3. невербальная коммуникация.

Вопрос №26. Оптико – кинетическая система -это:

1. жесты, мимика, пантомимика;
2. паузы, плач, смех.
3. качества голоса: диапазон, тональность.

Вопрос №27. Побудительная информация способствует:

1. стимулированию какого – то действия;
2. не предполагает какого – то действия;
3. препятствует действию.

Вопрос №28. Синдром самозванца означает:

1. когда человеку кажется, что он не заслужил своего успеха;
2. приписывание себе чужих успехов;
3. завышенная самооценка.

Вопрос №29. Авторитарное общение – это:

1. беспелляционные приказы и запреты;
2. принятие решения на основе диалога с подчиненными;
3. нейтральное общение.

Вопрос №30. По мнению Г. М. Андреевой общение включает следующие стороны:

1. коммуникативную, перцептивную, интерактивную;
2. информационную, невербальную и перцептивную;
3. информационную и интерактивную.

Критерии оценки тестов

Один вопрос – равняется 5 баллам

Шкала оценивания

150-140 баллов	«отлично»
120-130 баллов	«хорошо»
100-110	«удовлетворительно»
Менее 100 баллов	«неудовлетворительно»

Вопросы для самостоятельной работы:

1. Определение понятия «общение»

2. Коммуникативные барьеры в общении.
3. Характеристика перцептивной стороны общения.
4. Эффекты межличностного восприятия (дать характеристику 2-м на выбор).
5. Механизмы, способствующие пониманию партнера по общению (аттракция, эмпатия, идентификация)
6. Характеристика каузальной атрибуции.
6. Невербальные средства общения.
7. Причины возникновения конфликтов.
8. Способы разрешения конфликтов.
9. Стили поведения участников в конфликтной ситуации.
10. Правила публичного выступления.
11. Признаки манипулятивного общения.
12. Тактика защиты от манипуляций.
12. Характеристика «синдрома самозванца».
13. Техника «активного слушания» и «Я-сообщения».
14. Использование комплимента в процессе общения.
15. Самоподача в общении. Приемы, влияющие на партнера.

Контрольные вопросы для проведения итоговой аттестации по освоению дисциплины «Психология общения»:

Зачет состоит из двух вопросов, предложенных из списка ниже:

1. Основные понятия дисциплины «Психология общения». Виды общения, функции, стороны.
2. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения).
3. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения).
4. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения).
5. Позиции восприятия в процессе общения.
6. Эффекты межличностного восприятия.
7. Проявление индивидуальных особенностей личности в общении. Характеристика «синдрома самозванца».
8. Психология невербального общения: кинесика. Просодика, экстралингвистика, такесика, проксемика в невербальном общении.
9. Общение как интеракция. Позиции «родителя», «взрослого», «ребенка».
10. Манипулятивное общение. Характеристика основных манипулятивных приемов.
11. Пассивная и активная защита от манипуляций.
12. Конфликты. Основные способы предупреждения и разрешения конфликтов.
13. Стилль руководства. Социально- психологическая проблема руководства.
14. Основные этапы подготовки публичного выступления. Композиция речи.
15. Ораторские приемы привлечения внимания аудитории. Основные принципы речевого воздействия.
16. Речевая культура делового разговора.
17. Деловые переговоры: подготовка, основные правила установления отношений с партнерами.
18. Основные подходы к ведению переговоров. Техника и тактика аргументирования.
19. Особенности проведения деловой беседы.
20. Виды деловой беседы. Подготовка и проведение делового совещания.

6.2. Критерии оценки результатов по дисциплине¹

¹ Могут уточняться и дополняться в соответствии со спецификой дисциплины, установленных форм контроля, применяемых технологий обучения и оценивания.

Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
«отлично»/ «зачтено (отлично)»/ «зачтено»	<p>Выставляется обучающемуся, если компетенция(ии), закрепленная за дисциплиной, сформирована (по индикаторам/результатам обучения в формате знать-уметь-владеть) в полном объеме на уровне «высокий», и обучающийся демонстрирует как результат обучения следующие знания, умения и навыки: обучающийся глубоко и прочно усвоил теоретический и практический материал, продемонстрировал это на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся исчерпывающе и логически стройно излагает учебный материал, умеет сочетать теорию с практикой, справляется с решением задач профессиональной направленности высокого уровня сложности, правильно обосновывает принятые решения.</p> <p>Свободно ориентируется в учебной и профессиональной литературе.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p>
«хорошо»/ «зачтено (хорошо)»/ «зачтено»	<p>Выставляется обучающемуся, если он знает теоретический и практический материал, грамотно и по существу излагает его на занятиях и в ходе промежуточной аттестации, не допуская существенных неточностей.</p> <p>Обучающийся правильно применяет теоретические положения при решении практических задач профессиональной направленности разного уровня сложности, владеет необходимыми для этого навыками и приёмами.</p> <p>Достаточно хорошо ориентируется в учебной и профессиональной литературе.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне «хороший».</p>
«удовлетворительно»/ «зачтено (удовлетворительно)»/ «зачтено»	<p>Выставляется обучающемуся, если он знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает отдельные ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся испытывает определённые затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, владеет необходимыми для этого базовыми навыками и приёмами.</p> <p>Демонстрирует достаточный уровень знания учебной литературы по дисциплине.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне «достаточный».</p>
«неудовлетворительно»/ не зачтено	<p>Выставляется обучающемуся, если он не знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает грубые ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной</p>

Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
	<p>аттестации.</p> <p>Обучающийся испытывает серьёзные затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, не владеет необходимыми для этого навыками и приёмами.</p> <p>Демонстрирует фрагментарные знания учебной литературы по дисциплине.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляются обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции на уровне «достаточный», закреплённые за дисциплиной, не сформированы.</p>

7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля), перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины.

Основная литература:

1. Бороздина, Г. Психология и этика делового общения : Учебник и практикум для вузов / Бороздина Г. В., Кормнова Н. А. ; под общ. ред. Бороздиной Г.В. - Москва : Юрайт, 2020. - 463 с. - (Высшее образование).
2. Корягина, Н. А. Психология общения : учебник и практикум для вузов / Корягина Н. А., Антонова Н. В., Овсянникова С. В. - Москва : Юрайт, 2020. - 440 с. - (Высшее образование).
3. Рогов, Е. И. Психология общения. – Москва, Издательство «КноРус», 2018. – 336 с.
4. Садовская, В. С. Основы коммуникативной культуры. Психология общения : учебник и практикум для вузов / Садовская В. С., Ремизов В. А. - 2-е изд. ; испр. и доп. - Москва : Юрайт, 2020. - 169 с. - (Высшее образование).

Дополнительная литература:

1. Психология делового общения : Учебник и практикум для вузов / Лавриненко В. Н. [и др.]. - Москва : Юрайт, 2020. - 350 с. - (Высшее образование).
2. Лавриненко, В. Н. Психология и этика делового общения : Учебник и практикум для вузов / Лавриненко В. Н., Чернышова Л. И. ; под ред. Лавриненко В.Н., Чернышовой Л. И. - 7-е изд. ; пер. и доп. - Москва : Юрайт, 2020. - 408 с. - (Высшее образование).
3. Ильин, Е. П. Психология общения и межличностных отношений. – Москва: Издательство «Питер», 2013. – 577 с. – (Высшее образование).
4. Рогов, Е. И. Психология общения + Приложение : тесты: учебник / Е. И. Рогов. – Москва: КНОРУС, 2018. – 260 с.- (Высшее образование).

Интернет-ресурсы, профессиональные базы данных и информационно-справочные системы

1. справочно-правовая система «Консультант плюс» <http://www.consultant.ru/>
2. Научная электронная библиотека <http://elibrary.ru>

8.МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Методические рекомендации для самостоятельной работы:

Самостоятельная работа студентов является важным дополнением аудиторных занятий и служит индивидуальному закреплению содержания курса. Целью самостоятельных занятий является прежде всего посещение крупнейших музеев, галерей, изучение их постоянных экспозиций, знакомство с новыми выставками. Особое значение имеет приобретение навыков самостоятельного анализа художественных произведений, понимание взаимодействия и взаимовлияния различных видов искусства.

Учебным планом для студентов предусмотрена самостоятельная работа, необходимая для углубления и расширения их теоретических знаний, формирования умений использовать нормативную, правовую, справочную документацию и специальную литературу, развития познавательных способностей и активности студентов, формирования самостоятельного мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации.

Формы самостоятельной работы студентов, выполняемые в рамках данного курса:

1. индивидуальное занятия (домашние занятия) – важный элемент в работе студента по расширению и закреплению знаний;
2. конспектирование лекций;
3. получение консультаций для разъяснения по вопросам изучаемой дисциплины;
4. самостоятельная подготовка студентами докладов к семинарским занятиям;
5. подготовка к занятиям, проводимым с использованием инновационных технологий преподавания;
6. анализ деловых ситуаций, решение задач и упражнений по образцу, вариативных задач и упражнений;
7. чтение и составление плана текста литературы по изучаемому вопросу (учебника, первоисточника, дополнительной литературы);
8. работа со словарями и справочниками;
9. ознакомление с нормативными документами;
10. просмотр видеозаписей по дисциплине;
11. посещение Интернет-сайтов, посвященных вопросам изучаемой дисциплины.

Организация самостоятельной работы включает в себя следующие этапы:

1. составление плана самостоятельной работы студента по дисциплине;
2. разработка и выдача заданий для самостоятельной работы;
3. организация консультаций по выполнению заданий (устный инструктаж, письменная инструкция);
4. контроль за ходом выполнения и результатов самостоятельной работы студента.

Контроль самостоятельной работы студентов осуществляется через различные формы контроля и обучения:

- консультации (установочные, тематические), в ходе которых студенты должны осмысливать полученную информацию, а преподаватель определить степень понимания темы и оказать необходимую помощь;
- следящий контроль осуществляется на лекциях, семинарских, практических занятиях. Он проводится в форме собеседования, устных ответов студентов, контрольных работ, тестов, организации дискуссий и диспутов, фронтальных опросов. Преподаватель фронтально просматривает наличие письменных работ, упражнений, задач, конспектов;
- текущий контроль осуществляется в ходе проверки и анализа отдельных видов самостоятельных работ, выполненных во внеаудиторное время;
- итоговый контроль осуществляется через систему зачетов и экзаменов, предусмотренных учебным планом.

9. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ

Обучающимся по ОПОП обеспечен доступ к учебному плану, рабочей программе дисциплины в электронной форме, к электронно-библиотечной системе института, содержащей учебно-методические материалы по дисциплине в электронной форме, к информационным справочным системам, которые используются при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, посредством электронной информационно-образовательной среды института из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (www.mgik.org); ход образовательного процесса по дисциплине фиксируется посредством электронной информационно-образовательной среды института (www.mgik.org); обеспечено формирование электронного портфолио обучающегося по дисциплине посредством электронной информационно-образовательной среды института (www.mgik.org).

При осуществлении образовательного процесса по дисциплине используется следующее лицензионное программное обеспечение:

Операционные системы:

- Windows 7 Professional

Пакет офисных программ:

- Microsoft Office 2016 Word
- Microsoft Office 2016 PowerPoint

Антивирусные программы:

- Kaspersky Endpoint Security

Другое ПО:

- Mozilla Firefox

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

- Библиографические записи электронных ресурсов составляется в соответствии с требованиями ГОСТ 7.82-2001 «Библиографическая запись. Библиографическое описание электронных ресурсов. Общие требования и правила составления».

При осуществлении образовательного процесса по дисциплине используется следующая информационная справочная система: электронно-библиотечная система *elibrary*.

Доступ в ЭБС:

- ЛАНЬ Договор с ООО «Издательство Лань» Режим доступа www.e.lanbook.com Неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
- ЭБС ЮРАЙТ, Режим доступа www.biblio-online.ru Неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
- ООО НЭБ Режим доступа www.eLIBRARY.ru Неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей

10. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Учебные занятия по дисциплине «Психология общения» проводятся в следующих оборудованных учебных кабинетах, оснащенных соответствующим оборудованием и программным обеспечением:

Вид учебных занятий по дисциплине	Наименование оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий с перечнем основного оборудования и программного обеспечения
Занятия лекционного типа	Поточная аудитория, оснащенная проекционным оборудованием

Занятия семинарского типа	Поточная аудитория, оснащенная проекционным оборудованием
Самостоятельная работа студентов	Читальный зал информационно-библиотечного центра, оснащенный компьютерами с выходом в Интернет, аудитории для самостоятельной работы

Для проведения занятий по дисциплине «Психология общения », предусмотренной учебным планом подготовки магистрантов, имеется необходимая материально-техническая база, соответствующая действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам:

- лекционная аудитория, оснащенная мультимедийными проекторами с возможностью подключения к Wi-Fi, документ-камерой, маркерными досками для демонстрации учебного материала;
- специализированные компьютерные классы с подключенным к ним периферийным устройством и оборудованием;
- аппаратное и программное обеспечение (и соответствующие методические материалы) для проведения самостоятельной работы по дисциплине

11. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов (при наличии)

В ходе реализации дисциплины используются следующие дополнительные методы обучения, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в зависимости от их индивидуальных особенностей:

- для слепых и слабовидящих:
 - лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;
 - письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением, или могут быть заменены устным ответом;
 - обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;
 - для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство; возможно также использование собственных увеличивающих устройств;
 - письменные задания оформляются увеличенным шрифтом;
 - экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.
- для глухих и слабослышащих:
 - лекции оформляются в виде электронного документа, либо предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;
 - письменные задания выполняются на компьютере в письменной форме;
 - экзамен и зачёт проводятся в письменной форме на компьютере; возможно проведение в форме тестирования.
- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
 - лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;
 - письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением;
 - экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

При необходимости предусматривается увеличение времени для подготовки ответа.

Процедура проведения промежуточной аттестации для обучающихся устанавливается с учётом их индивидуальных психофизических особенностей. Промежуточная аттестация

может проводиться в несколько этапов.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения предусматривается использование технических средств, необходимых в связи с индивидуальными особенностями обучающихся. Эти средства могут быть предоставлены университетом, или могут использоваться собственные технические средства.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

Обеспечивается доступ к информационным и библиографическим ресурсам в сети Интернет для каждого обучающегося в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

- для слепых и слабовидящих:
 - в печатной форме увеличенным шрифтом;
 - в форме электронного документа;
 - в форме аудиофайла.
- для глухих и слабослышащих:
 - в печатной форме;
 - в форме электронного документа.
- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
 - в печатной форме;
 - в форме электронного документа;
 - в форме аудиофайла.

Учебные аудитории для всех видов контактной и самостоятельной работы, научная библиотека и иные помещения для обучения оснащены специальным оборудованием и учебными местами с техническими средствами обучения:

- для слепых и слабовидящих:
 - устройством для сканирования и чтения с камерой SARA CE;
 - дисплеем Брайля PAC Mate 20;
 - принтером Брайля EmBraille ViewPlus;
- для глухих и слабослышащих:
 - автоматизированным рабочим местом для людей с нарушением слуха и слабослышащих;
 - акустический усилитель и колонки;
- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
 - передвижными, регулируемые эргономическими партами СИ-1;
 - компьютерной техникой со специальным программным обеспечением.

Разработано в соответствии с требованиями ФГОС ВО
Составитель: Олышанская Е.В., кандидат психологических наук, доцент.

Рассмотрено на заседании кафедры гуманитарных и социально-экономических дисциплин
Протокол № 2 19.10.2021

АННОТАЦИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Психология общения

(наименование дисциплины (модуля))

код и наименование подготовки

38.05.02 Таможенное дело

профиль/специализация

Экспертная деятельность в области охраны культурных ценностей

Цель дисциплины (модуля): _формирование у студентов знаний теоретических основ и практических навыков общения, развитие коммуникативных, социально-перцептивных способностей, навыков бесконфликтного и результативного общения, умения использовать психологические знания в общении, управлении и взаимодействии_.

Задачи:

- 1.изучение сущности и содержания процесса общения, перцептивной, коммуникативной и интерактивной стороны общения;
- 2.уточнение эффектов межличностного восприятия и механизмов, способствующих пониманию другого человека;
3. изучение невербальных средств общения;
- 4.изучение путей и способов предупреждения конфликтных ситуаций и их конструктивного разрешения;
5. применять на практике знания о правилах публичного выступления _.

Дисциплина (модуль) направлена на формирование следующих компетенций:

Компетенция (код и наименование)	Индикаторы компетенций	Результаты обучения
УК-3. Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	УК-3.1 Понимает и знает особенности формирования эффективной команды	З-1.Знает основные модели командообразования и факторы, влияющие на эффективность командной работы З-2.Знает основные современные технологии организации деятельности команд, в том числе - виртуальных У-1.Умеет определять роль каждого участника команды и ставить перед каждым участником команды четко сформулированную задачу с учетом его роли У-2.Умеет выбирать методы организации работы команды с учетом специфики поставленной цели, временных и прочих ограничений У-3.Умеет составлять планы и графики основных шагов по достижению поставленной перед командой цели и оценивать необходимые временные, информационные и другие

		ресурсы В-1. Владеет методами формирования команд, лидерства и способов социального взаимодействия.
	УК-3.2 Демонстрирует поведение эффективного организатора и координатора командного взаимодействия.	<p>3-1. Знает основные методы анализа взаимодействия в команде</p> <p>3-2. Знает основные современные технологии коммуникации различного типа</p> <p>3-3. Знает принципы предоставления обратной связи</p> <p>У-1. Умеет поддерживать в команде атмосферу сотрудничества и достижения цели, показывая ценность вклада каждого участника</p> <p>У-2. Умеет предоставлять эффективную обратную связь участникам команды по промежуточным и конечным результатам работы</p> <p>У-3. Умеет выявлять конфликты, возникающие в процессе командной работы, и конструктивно управлять ими</p> <p>У-4. Умеет использовать различные типы коммуникации для обеспечения эффективного взаимодействия участников команды, в том числе – виртуальной</p> <p>В-1. Владеет приемами повышения эффективного взаимодействия между членами команды</p>

По дисциплине (модулю) предусмотрена промежуточная аттестация в форме зачета.

Общая трудоемкость освоения дисциплины (модуля) составляет 2 зачетных единиц.

