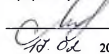


МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
"НОВОСИБИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
АРХИТЕКТУРЫ, ДИЗАЙНА И ИСКУССТВ имени А.Д. Крячкова"  
(НГУАДИ)

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по ОбМД



О.В. Морозова

2023 г.

## ОГСЭ.05 Психология общения

### рабочая программа дисциплины

Закреплена за	Гуманитарных и социально-экономических дисциплин		
Учебный план	07.02.01_2023_АрхСПО рlx 07.02.01 АРХИТЕКТУРА		
Квалификация	архитектор		
Форма обучения	очная		
Общая трудоемкость	72 часов		
Часов по учебному плану	72	Виды контроля в семестрах:	
в том числе:		зачет с оценкой 2	
контактная работа	52		
самостоятельная работа	20		

#### Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>, <Семестр на курсе>)	2(1.2)		Итого	
	УП	РП	УП	РП
Вид занятий				
Лекции	36	36	36	36
Практические	16	16	16	16
Контактная работа	52	52	52	52
Сам. работа	20	20	20	20
Часы на контроль				
Итого			72	72

Разработчик(и):

канд. пед. наук, доцент, Гребенкина А.А



---

Рецензент(ы):

канд.ист. наук, доцент, Романников О.Д.



---

Рабочая программа дисциплины

Психология общения

Разработана в соответствии с ФГОС СПО:

Федеральный государственный образовательный стандарт среднего профессионального образования по специальности 07.02.01 Архитектура (приказ Министерства просвещения Российской Федерации от 04 октября 2021 г. № 692)

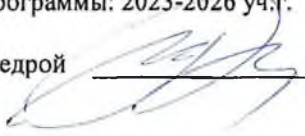
Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании Учёного совета НГУАДИ, протокол № 30 от 17.02.2023.

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Протокол от 30.01.2023 № 6

Срок действия программы: 2023-2026 уч.г.

Заведующий кафедрой

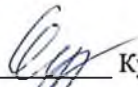


---

О.Д. Романников

СОГЛАСОВАНО

Начальник УРО



---

Кузнецова Н.С.

Заведующий НТБ



---

Патрушева Н.А.

## 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель - формирование у обучающихся знаний и умений в соответствии с планируемыми результатами освоения дисциплины.

В результате изучения учебной дисциплины обучающимися осваиваются следующие общие и профессиональные компетенции:

- ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам;
- ОК 02 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности;
- ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие;
- ОК 04 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами;
- ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;
- ОК 06 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.

Освоение учебной дисциплины обеспечивает достижение обучающимися следующих личностных результатов реализации программы воспитания:

ЛР 7. Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности;

ЛР 9. Соблюдающий и пропагандирующий правила здорового и безопасного образа жизни, спорта; предупреждающий либо преодолевающий зависимости от алкоголя, табака, психоактивных веществ, азартных игр и т.д. Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях.

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Цикл (раздел) ОП: ОГСЭ

## 3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

3.1	Знать:
3.1.1	цели, функции, виды и уровни общения;
3.1.2	техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
3.1.3	механизмы взаимопонимания в общении;
3.1.4	вербальные и невербальные средства общения;
3.1.5	взаимосвязь общения и деятельности;
3.1.6	роли и ролевые ожидания в общении;
3.1.7	виды социальных взаимодействий;
3.1.8	этические принципы общения;
3.1.9	этикетные нормы в системе служебной этики;
3.1.10	источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.
3.2	Уметь:
3.2.1	применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
3.2.2	использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
3.2.3	интерпретировать невербальные сигналы в общении;
3.2.4	позитивно решать проблемные и конфликтные ситуации.

## 4. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Эл. ресурсы	Личностные результаты
<b>Раздел 1. Теоретические основы изучения общения в психологии</b>							
1.1	Тема 1.1. Введение. Назначение учебной дисциплины «Психология общения». Основные понятия. Требования к изучаемой дисциплине. Роль общения в профессиональной деятельности человека. Определение психологии общения, предмет и задачи. /Лек/	2	2	ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 01., ОК 06.	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л1.4, Л2.2, Л2.3, Л2.4	Э1, Э2, Э3	ЛР 7, ЛР 9
1.2	Тема 1.2. Методологические и	2	2	ОК 02., ОК	Л1.1, Л1.2,	Э1, Э2, Э3	ЛР 7, ЛР 9

	логические основы психологии общения. Степень научной разработанности проблемы. Предмет и задачи психологии общения как отрасли психологической науки. Социология коммуникации и психология общения. Общение как ведущая деятельность специалиста по социальной работе. Речь как важнейшее средство общения. Виды речи. Психофизиологические основы речи./Лек/			03.,ОК 04.,ОК 05.,ОК 01.,ОК 06.	Л1.3,Л1.4, Л2.2,Л2.3, Л2.4		
1.3	Составление древа понятия «общение»/ГПр/	2	2	ОК 02.,ОК 03.,ОК 04.,ОК 05.,ОК 01.,ОК 06.	Л1.1,Л1.2, Л1.3,Л1.4, Л2.2,Л2.3, Л2.4	Э1,Э2,Э3	ЛР 7, ЛР 9
1.4	Тема 1. 2. Психологическая структура и функции общения. Этика общечеловеческая и этика профессиональная. Формирование профессиональной этики. Принципы этики деловых отношений. Определение и психологическая структура общения. Реализация функций общения в деятельности специалиста по социальной работе. Использование средств общения в процессе социально-педагогической деятельности. Социально-психологическая характеристика деловых и личных взаимоотношений. Проблема социальной перцепции и взаимопонимания./Лек/	2	2	ОК 02.,ОК 03.,ОК 04.,ОК 05.,ОК 01.,ОК 06.	Л1.1,Л1.2, Л1.3,Л1.4, Л2.2,Л2.3, Л2.4	Э1,Э2,Э3	ЛР 7, ЛР 9
1.5	Тема 1. 2. Психологическая структура восприятия человека человеком: восприятие его внешних признаков, соотнесение их с личностными характеристиками индивида и интерпретация на этой основе их поступков. Идентификация и эмпатия. Социально-психологические эффекты: ореола, первичности, новизны; стереотипы и этностереотипы, способы их нейтрализации./Лек/	2	2	ОК 02.,ОК 03.,ОК 04.,ОК 05.,ОК 01.,ОК 06.	Л1.1,Л1.2, Л1.3,Л1.4, Л2.2,Л2.3, Л2.4	Э1,Э2,Э3	ЛР 7, ЛР 9
1.6	Тема 1. 2. Психологическая структура и функции общения. Ошибки восприятия собеседника и атрибуции. Стили общения и ошибки восприятия в процессе общения. Манипуляции в общении: Механизмы и средства манипуляций. Основные виды, приемы и техники манипулирования. Игры и мифы как средство манипуляций. Распознавание манипуляций в общении и защита от них. Развитие навыков противостояния манипуляциям.	2	2	ОК 02.,ОК 03.,ОК 04.,ОК 05.,ОК 01.,ОК 06.	Л1.1,Л1.2, Л1.3,Л1.4, Л2.2,Л2.3, Л2.4	Э1,Э2,Э3	ЛР 7, ЛР 9

	Диагностика склонности к манипулированию/Лек/						
1.7	Общение как инструмент современного специалиста/Пр/	2	2	ОК 02.,ОК 03.,ОК 04.,ОК 05.,ОК 01.,ОК 06.	Л1.1,Л1.2, Л1.3,Л1.4, Л2.2,Л2.3, Л2.4	Э1,Э2,Э3	ЛР 7, ЛР 9
1.8	Барьеры в общении: Основные виды барьеров общения. Ошибки восприятия собеседника и атрибуции. Стили общения и ошибки восприятия в процессе общения/Пр/	2	2	ОК 02.,ОК 03.,ОК 04.,ОК 05.,ОК 01.,ОК 06.	Л1.1,Л1.2, Л1.3,Л1.4, Л2.2,Л2.3, Л2.4	Э1,Э2,Э3	ЛР 7, ЛР 9
1.9	Нейтрализация стереотипов общения/Пр/	2	2	ОК 02.,ОК 03.,ОК 04.,ОК 05.,ОК 01.,ОК 06.	Л1.1,Л1.2, Л1.3,Л1.4, Л2.2,Л2.3, Л2.4	Э1,Э2,Э3	ЛР 7, ЛР 9

#### Раздел 2. Психологические особенности делового общения

2.1	Тема 2.1. Культура поведения как форма общения людей, их поступки, основанные на нравственности, этическом вкусе и соблюдении определенных норм и правил. Единство внутренней и внешней культуры человека, умение найти нравственную линию поведения в нестандартной, экстремальной ситуации. Современные взгляды на место этики в деловом общении. Общеэтические принципы и характер делового общения. Культура поведения и этика делового общения /Лек/	2	2	ОК 02.,ОК 03.,ОК 04.,ОК 05.,ОК 01.,ОК 06.	Л1.1,Л1.2, Л1.3,Л1.4, Л2.1,Л2.2, Л2.3,Л2.4	Э1,Э2,Э3	ЛР 7, ЛР 9
2.2	Тема 2. 2. Индивидуальные особенности личности.Общение в системе межличностных и общественных отношений. Социальная роль. Единство общения и деятельности. Характеристика личности: темперамент, характер, способности./Лек/	2	8	ОК 02.,ОК 03.,ОК 04.,ОК 05.,ОК 01.,ОК 06.	Л1.1,Л1.2, Л1.3,Л1.4, Л2.1,Л2.2, Л2.3,Л2.4	Э1,Э2,Э3	ЛР 7, ЛР 9
2.3	Я - концентрация, самооценка и направленность личности. Связь общения и личностных особенностей/Пр/	2	2	ОК 02.,ОК 03.,ОК 04.,ОК 05.,ОК 01.,ОК 06.	Л1.1,Л1.2, Л1.3,Л1.4, Л2.1,Л2.2, Л2.3,Л2.4	Э1,Э2,Э3	ЛР 7, ЛР 9
2.4	Индивидуальные особенности личности. Связь общения и личностных особенностей /СР/	2	6	ОК 02.,ОК 03.,ОК 04.,ОК 05.,ОК 01.,ОК 06.	Л1.1,Л1.2, Л1.3,Л1.4, Л2.1,Л2.2, Л2.3,Л2.4	Э1,Э2,Э3	
2.5	Тема 2.3. Речевой этикет или этика делового красноречия. Речевой этикет - правило речевого поведения в обществе. Деловая риторика и ее значимость для эффективности деловых отношений. Национальные, исторические и др. корни делового красноречия. Виды речевого воздействия и специфические требования	2	2	ОК 02.,ОК 03.,ОК 04.,ОК 05.,ОК 01.,ОК 06.	Л1.1,Л1.2, Л1.3,Л1.4, Л2.1,Л2.2, Л2.3,Л2.4	Э1,Э2,Э3	ЛР 7, ЛР 9

	этики, предъявляемые к каждому виду (выступлению на общем собрании, совещании, участию в деловой беседе и пр.). Стиль делового речевого воздействия и этикет. Комплементы. Эпидейктическая речь. /Лек/						
2.6	Тема 2.4. Психологические особенности делового телефонного разговора и письменного делового общения. Практические рекомендации и нормы делового этикета в отношении телефонного разговора. Схема наиболее рациональной композиции делового разговора. Что можно и нужно и что нельзя говорить по телефону. Методы достижения результативности телефонного делового разговора в рамках этикета/Лек/	2	2	OK 02.,OK 03.,OK 04.,OK 05.,OK 01.,OK 06.	Л1.1,Л1.2, Л1.3,Л1.4, Л2.1,Л2.2, Л2.3,Л2.4	Э1,Э2,Э3	ЛР 7, ЛР 9
2.7	Тема 2.5. Деловая переписка. Техника и тактика аргументирования. Основы имиджа и самопрезентации: определение, виды и принципы. Переформулирование недостатков в достоинства/Лек/	2	2	OK 02.,OK 03.,OK 04.,OK 05.,OK 01.,OK 06.	Л1.1,Л1.2, Л1.3,Л1.4, Л2.1,Л2.2, Л2.3,Л2.4	Э1,Э2,Э3	ЛР 7, ЛР 9
2.8	Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. /Лр/	2	2	OK 02.,OK 03.,OK 04.,OK 05.,OK 01.,OK 06.	Л1.1,Л1.2, Л1.3,Л1.4, Л2.1,Л2.2, Л2.3,Л2.4	Э1,Э2,Э3	ЛР 7, ЛР 9
2.9	Составление текста делового письма/СР/	2	4	OK 02.,OK 03.,OK 04.,OK 05.,OK 01.,OK 06.	Л1.1,Л1.2, Л1.3,Л1.4, Л2.1,Л2.2, Л2.3,Л2.4	Э1,Э2,Э3	
2.10	Психологические основы преодоления волнения./СР/	2	4	OK 02.,OK 03.,OK 04.,OK 05.,OK 01.,OK 06.	Л1.1,Л1.2, Л1.3,Л1.4, Л2.2,Л2.3, Л2.4	Э1,Э2,Э3	

### Раздел 3. Коммуникации в процессе организации совместных действий

3.1	Тема 3.1 Социально-психологическая характеристика конфликтов. Типология конфликтов. Причины и виды конфликтов. Функции и динамика конфликтов. Управление конфликтной ситуацией. Стратегии и алгоритмы разрешения конфликтов. Психологическая коррекция конфликтного общения/Лек/	2	2	OK 02.,OK 03.,OK 04.,OK 05.,OK 01.,OK 06.	Л1.1,Л1.2, Л1.3,Л1.4, Л2.2,Л2.3, Л2.4	Э1,Э2,Э3	ЛР 7, ЛР 9
3.2	Тема 3.1 Социально-психологическая характеристика конфликтов. Разрешение конфликтов. Стратегии разрешения конфликтов. Стратегии поведения в конфликтах /Лек/	2	2	OK 02.,OK 03.,OK 04.,OK 05.,OK 01.,OK 06.	Л1.1,Л1.2, Л1.3,Л1.4, Л2.2,Л2.3, Л2.4	Э1,Э2,Э3	ЛР 7, ЛР 9
3.3	Тема 3.2 Саморегуляция в общении. Определение	2	2	OK 02.,OK 03.,OK	Л1.1,Л1.2, Л1.3,Л1.4,	Э1,Э2,Э3	ЛР 7, ЛР 9

	саморегуляции. Назначение и классификация техник саморегуляции. Аутотренинг и дыхательные техники снятия напряжения. Психологические основы преодоления волнения./Лек/			04.,ОК 05.,ОК 01.,ОК 06.	Л2.2,Л2.3, Л2.4		
3.4	Тема 3.3 Психологическая характеристика невербального общения.Разделы психологии, изучающие невербальные средства общения Кинесика. Экстралингвистика и паралингвистика. Такесика. Проксемика. Значение взгляда в общении. Мимика как средство общения. Пантомимика. Виды жестов и поз/Лек/	2	2	ОК 02.,ОК 03.,ОК 04.,ОК 05.,ОК 01.,ОК 06.	Л1.1,Л1.2, Л1.3,Л1.4, Л2.2,Л2.3, Л2.4	Э1,Э2,Э3	ЛР 7, ЛР 9
3.5	Аутотренинг и дыхательные техники снятия напряжения. Психологические основы преодоления волнения./Лр/	2	2	ОК 02.,ОК 03.,ОК 04.,ОК 05.,ОК 01.,ОК 06.	Л1.1,Л1.2, Л1.3,Л1.4, Л2.2,Л2.3, Л2.4	Э1,Э2,Э3	ЛР 7, ЛР 9

#### Раздел 4. Верификация ложной информации в процессе общения

4.1	Тема 4.1 Определение и психологическая структура лжи. Определение и основные формы лжи: умолчание (тайна) и искажение (ложь). Причины негативного искажения информации. Признаки обмана в общении./Лек/	2	2	ОК 02.,ОК 03.,ОК 04.,ОК 05.,ОК 01.,ОК 06.	Л1.1,Л1.2, Л1.3,Л1.4, Л2.2,Л2.3, Л2.4	Э1,Э2,Э3	ЛР 7, ЛР 9
4.2	Подготовка к промежуточной аттестации. Повторение изученного материала. /СР/	2	6	ОК 02.,ОК 03.,ОК 04.,ОК 05.,ОК 01.,ОК 06.	Л1.1,Л1.2, Л1.3,Л1.4, Л2.2,Л2.3, Л2.4	Э1,Э2,Э3	ЛР 7, ЛР 9
4.3	Промежуточная аттестация: зачет с оценкой (дифференцированный зачет)/ЗаО/	2	2	ОК 02.,ОК 03.,ОК 04.,ОК 05.,ОК 01.,ОК 06	Л1.1,Л1.2, Л1.3,Л2.1, Л2.2,Л2.3	Э1,Э2,Э3	ЛР 7, ЛР 9

## 5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ . ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА

### 5.1. Контроль и оценка результатов освоения дисциплины

#### Осваиваемые знания:

- 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;
- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;
- приемы саморегуляции в процессе общения;
- вербальные и невербальные средства общения;
- взаимосвязь общения и деятельности;
- этические принципы общения;
- этикетные нормы в системе служебной этики;

#### Критерии оценки знаний.

- владеет понятиями учебной дисциплины и применяет их адекватно ситуации;
- описывает техники убеждения, слушания, способы разрешения конфликтных ситуаций;
- намечает и описывает приемы саморегуляции;

- описывает этические принципы общения, этикетные нормы в системе служебной этики.

Методы оценки знаний:

- выполнения практической работы;
- оценка письменных и устных ответов;
- тестирование;
- выполнение СР.

Осваиваемые умения:

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

Критерии оценки умений:

- демонстрирует владение техниками и приемам эффективного общения;
- разрешает смоделированные конфликтные ситуации;
- демонстрирует владение приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
- демонстрирует владение этическими принципами общения.

Методы оценки умений

Оценка результатов выполнения практической работы

Экспертное наблюдение за ходом выполнения практической работы.

Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация может проводиться в очной форме и (или) с применением дистанционных образовательных технологий в соответствии с Положением об организации текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования, программ высшего образования, программ магистратуры в ФГБОУ ВО НГУАДИ имени А.Д. Крячкова.

Критерии оценки знаний и умений.

Оценка "неудовлетворительно" выставляется обучающемуся, обнаружившему пробелы в знаниях основного учебного материала, допустившему принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий.

Оценка "удовлетворительно" - пороговый уровень дает общее представление о виде деятельности, основных закономерностях функционирования объектов профессиональной деятельности, методов и алгоритмов решения задач.

Оценка "хорошо". Базовый уровень позволяет решать типовые задачи, принимать профессиональные и управленческие решения по известным алгоритмам, правилам и методикам.

Оценка "отлично" готовность решать задачи повышенной сложности, нетиповые задачи, принимать профессиональные и управленческие решения в условиях неполной определенности, при недостаточном документальном, нормативном и методическом обеспечении

## 5.2. Оценочные средства

Текущий контроль успеваемости.

В форме устных и письменных ответов на вопросы:

Общение как социально-психологический феномен.

Понятие «общение» в психологии и жизни.

Отличие коммуникации от общения.

Коммуникация как процесс.

Цели и функции общения.

Виды общения.

Понятие "коммуникативная компетентность".

Средства вербального общения.

Средства невербального общения.

Слушание в межличностном взаимодействии.

Сенсорные каналы, их диагностика и использование в процессе общения.

Взаимное влияние людей в процессе общения.

Виды социальных взаимодействий.

Роли и ролевое поведение в общении.

Референтная группа и ее место в процессе взаимодействия.

Формы делового общения и их характеристики.

Имидж и самопрезентация.

Особенности делового общения в сфере услуг.

Функции делового этикета.

Лидерство Харизма лидера.

Правила группового поведения.

Корпоративное поведение.

Конфликт как универсальное явление.

Понятия «конфликт», «медиация».

Функции конфликта.

Источники и виды конфликтов.



Причины возникновения конфликтов.  
Динамика межличностного конфликта и его последствия.  
Способы разрешения конфликтов.  
Основные принципы делового этикета.

Примеры тестовых заданий:

Тестовое задание №1

Инструкция: время на выполнение 20 минут. Вопросы с выбором вариантов предусматривают 1 ответ. В вопросах открытого типа ответов может быть несколько.

Общественные отношения — это различные взаимосвязи между отдельными людьми или группами, обусловленные.....

- А.Целями деятельности
- Б.Качеством их отношений
- В.Социальными ролями
- Г.Их местом проживания

Функция общения, которая реализуется в процессе общения с другими людьми, когда человек получает возможность познать, утвердить и подтвердить себя называется:

- А.Внутриличностная
- Б.Формирующая
- В.Подтверждающая
- Г.Ролевая

Организация и поддержание межличностных отношений для любого человека связано с:

- А.Участием в совместной деятельности
- Б.Возможностью познать, утвердить себя
- В.Оценением людей и установлением определенных эмоциональных отношений

Непосредственным общением называют общение:

- А.Организованное посредством телефона или электронной почты
- Б.То, в процессе которого субъекты находятся рядом друг с другом
- В.Общение между близкими людьми

Наиболее полную информацию о собеседнике можно получить в процессе:

- А.Массового общения
- Б.Прямого общения
- В.Косвенного общения

Чтение блогов можно отнести к такому виду общения:

- А.Прямое массовое общение
- Б.Опосредованное массовое общение
- В.Непосредственное межличностное общение

Предложение купить две булки хлеба по цене одной можно отнести к такому типу общения:

- А.Диалогический тип
- Б.Императивный тип
- В.Манипулятивный тип

Между Сергеем и Андреем в процессе работы давно установилось равноправное общение, коллеги стремились к взаимному пониманию и помогали друг другу в достижении целей.

Такую ситуацию общения можно отнести к такому типу общения:

- А.Диалогический тип
- Б.Императивный тип
- В.Манипулятивный тип

Общение учителя и ученика можно отнести к такому виду общения:

- А.Личностное
- Б.Массовое
- В.Ролевое

Аня знакома с Игорем еще с детского сада. Встречаясь в университете пару раз в неделю они обязательно здороваются и перекидываются парой фраз.

К какому уровню можно отнести эту ситуацию общения?

- В.Личностный уровень

Недавно Егор Андреев принимал участие в международной конференции врачей- травматологов, где обсуждались новейшие достижения в области протезирования.

К какому уровню можно отнести эту ситуацию общения?

- А. Информационный уровень
- Б. Фатический уровень
- В. Личностный уровень

Страна общения, которая связана с взаимодействием людей, с непосредственной организацией их совместной деятельности, при этом действие является основным содержанием общения

- А. Перцептивная
- Б. Интерактивная
- В. Коммуникативная

Последствия коммуникации, выраженные в изменении внутреннего состояния субъектов коммуникационного процесса, в их взаимоотношениях или в их действиях называется...

- А. Цель коммуникации
- Б. Эффект коммуникации
- В. Функция коммуникации

Перечислите известные вам компоненты коммуникационного процесса

- А.
- Б.
- В.
- Г.

Осмысленная и соответствующим образом закодированная информация в коммуникационном процессе называется....

- А. Кодом
- Б. Смыслом
- В. Сообщением

Тестовое задание №2

Инструкция: время на выполнение – 10 минут. Вопросы с выбором вариантов предусматривают 1 ответ. В вопросах открытого типа ответов может быть несколько.

Вопросами, на которые не дается прямого ответа, так как их цель — вызвать новые вопросы, называются....

- А. Прямые вопросы
- Б. Открытые вопросы
- В. Риторические вопросы

Вопросами, предназначенными для сбора сведений, которые необходимы для составления представления о ком-либо или о чем-либо, называются...

- А. Закрыты вопросы
- Б. Риторические вопросы
- В. Информационные вопросы

Обратная связь:

- А. Препятствует коммуникативному процессу
- Б. Способствует коммуникативному процессу
- В. Иногда способствует, а иногда препятствует коммуникативному процессу
- Г. Все ответы правильные

К эффективным приемам слушания не относят:

- А. Активная поза слушающего
- Б. Умение задавать уточняющие вопросы
- В. Активное слушание
- Г. Нереплексивное слушание

Что не относят к правилам эффективного слушания?

- А. Перестаньте говорить
- Б. Будьте терпеливы
- В. Задавайте вопросы
- Г. Планируйте беседу

Тестовое задание №3

вопросах открытого типа ответов может быть несколько.

Сильные и относительно кратковременные эмоциональные переживания, сопровождаемые резко выраженными двигательными проявлениями называются:

- А. Эмоциями
- Б. Чувствами

## В.Аффектами

Видами эмоциональных состояний являются:

- А. Ощущение, восприятие, внимание, память, воображение, мышление, речь;
- Б. Тревога, стресс, фрустрация, аффект, гнев, удивление, радость
- В. Потребности, темперамент, характер, способности, чувства, воля, мотивация.

Отрицательное эмоциональное состояние, выражающееся в осознании несоответствия собственных помыслов, поступков и внешности не только ожиданиям окружающих, но и собственным представлениям о подобающем поведении и внешнем облике это –

- А. Гнев
- Б. Вина
- В. Стыд

Положительная эмоция, связанная с возможностью достаточно полно удовлетворить актуальную потребность, вероятность чего до этого была невелика или неопределенна.

- А. Радость
- Б. Интерес
- В. Удивление

Этот вариант способов саморегуляции связан с направленностью сознания на какое-нибудь интересное дело (чтение увлекательной книги, просмотр фильма и т.п.) или на деловую сторону предстоящей деятельности.

- А. Отключение
- Б. Переключение
- В. Снижение значимости предстоящей деятельности

Самостоятельная работа в виде кейс-стади.

Кейс-стади является одним из оптимальных способов проведения научно-практического исследования ситуаций, имеющих место в профессиональной деятельности организации. Студенты получают информацию об обстоятельствах и событиях, случившихся в конкретном месте и в конкретное время, и сами становятся «участниками» той или иной моделируемой ситуации. Основной целью их работы является системный анализ проблемной ситуации и принятие обоснованного управленческого решения.

Кейс 1. Кто банкрот?

Дмитрий Смирнов — руководитель машиностроительного предприятия на протяжении трех лет весьма успешно контактировал с партнером из Австрии — мистером Брауном, который поставлял ему оборудование, запасные части, в случае необходимости осуществлял ремонт оборудования.

При заключении договора на новый вид оборудования возникли некоторые разногласия относительно продажной цены за единицу новой установки. Дмитрию показалось, что 10 000 долл. — это дорого, он настаивал на 7000. Браун убеждал его, что это достаточно обоснованная и справедливая цена. Но Дмитрий решил, что надо настоять на своем. Он знал, что компания Брауна испытывает экономические трудности и в данной ситуации он вынужден будет согласиться с условиями Дмитрия.

Сделка состоялась на условиях, которые предложил Дмитрий.

Однако последствия победы оказались для Дмитрия совершенно неожиданными. Мистер Браун не выдержал конкуренции, он разорился и ушел с рынка. Неудачная для Брауна сделка с Дмитрием сыграла в его крахе не последнюю роль. Впоследствии Дмитрий сам оценил, что цена, которую предлагал ему Браун, действительно соответствовала рыночным условиям.

После разрыва отношений с Брауном у Дмитрия возникла другая проблема — поставка запасных частей и комплектующих узлов для уже закупленного ранее у Брауна оборудования. Другие поставщики предлагали Дмитрию подобные услуги значительно дороже. Дмитрий испытывал угрызения совести еще и потому, что когда-то у него с Брауном были дружеские отношения, они бывали друг у друга дома, обменивались поздравлениями к праздникам. Прошло уже несколько лет, но эта история не дает Дмитрию покоя.

Задание: Каковы источники конфликта в описанной ситуации? Какой тактики придерживались участники конфликта? Предложите свое решение данной конфликтной ситуации.

Кейс 2. Прогоул

Давай уйдем с этой лекции! Надоело! Пошли кофе попьем!

Ты что? Как тебе не стыдно? Нельзя пропускать занятия!

Предлагают три схемы взаимодействия в ситуации:

- А.
- Б.
- В.

Какая схема отражает диалог приведенный выше? Ответьте с позиции Взрослого.

Кейс 3. Не сошлись.

Новоспеченный молодой руководитель П. пригласил к себе на должность нижестоящего руководителя специалиста В., которого знал в течение четырех лет по прежней совместной работе на инженерных должностях, и о котором у него сложилось мнение как о хорошем специалисте и добросовестном работнике. Однако их новая совместная деятельность

довольно быстро привела к взаимной неприязни, скрывать которую становилось все труднее. Наконец, при очередном изменении уровня заработной платы П. устанавливает В. оклад более низкий, чем его коллегам, равным по должности. При этом ничем не мотивирует свое решение. В. обратился к вышестоящему руководству с жалобой, обвиняя П. в самоуправстве и необъективности.

Что является инцидентом, а что конфликтной ситуацией? Как вы думаете, в чем причина конфликта?

Пакет кейсов №2

Кейс 1. Найм по рекомендации.

Ирина, руководитель отдела персонала проводит собеседование с Екатериной, которую рекомендовала коллега Ирины. О Екатерине отзываются как о классном специалисте. В ходе разговора, Ирина узнала, что у них с Екатериной есть много общего: они учились на одном факультете и даже имеют общих знакомых. Ирина приняла положительное решение о найме. Какие эффекты восприятия могли повлиять на решение Ирины.

Кейс 2. Характеристика.

При увольнении Иван Петрович попросил написать руководителя рекомендательное письмо. Какое значение при составлении мнений о человеке имеют отзывы других людей. Как содержание письма может помочь или помешать трудоустройству Ивана Петровича?

Кейс 3. В чем пойти на собеседование?

У Светланы через неделю собеседование в крупной иностранной компании. Она обратилась к вам за советом как выглядеть на этой встрече. Что порекомендуете?

Кейс 4. Без галстуков

В мире большой политики существует формат деловой встречи «без галстуков». Прокомментируйте, как смена стиля в одежде может повлиять на отношения между собеседниками.

Кейс 5. Как выпить кофе?

Вы находитесь в командировке и живете в гостинице. Вы взяли с собой работу, которую должны закончить до конца командировки. Все возможности работать есть, но вы привыкли по вечерам перед работой пить кофе. Кофе у вас взят с собой, а вот кипятильник вы забыли. Вы узнаете, что у администратора есть электрический чайник, но его никому не дают. Итак, как выпросить чайник?

Кейс 6. Вежливость

Вежливость — это великое искусство вписываться в общество, умение действовать так, чтобы давать другому все, что сам хочешь получить от него, и не причинять ему огорчений, каких сам не желаешь принять от этого другого. Вежливость — необходимая машинная смазка, без которой механизм человеческих отношений перегревается и отказывает на ходу.

Успенский Л. Вежливость — какая ты? // Ленинградская правда. 1968. 2 апреля.

Прокомментируйте приведенную выше цитату. Как и где уместно использовать вежливость?

Кейс 7. Нарушитель правил

В ходе исследования, проведенного в Техасе, человек в возрасте тридцати одного года нарушал правила дорожного движения, переходя улицу по красному сигналу светофора. В половине случаев он был одет в тщательно отутюженный деловой костюм с галстуком; в другой половине случаев на нем были рабочие брюки и рубашка. Исследователи издали наблюдения за прорисованным и подсчитывали количество пешеходов, продолжавших ждать на тротуаре зеленого сигнала светофора, и количество пешеходов, следовавших за человеком, пересекавшим улицу на красный свет. В три с половиной раза больше людей... срывалось за недисциплинированным пешеходом, если он был одет в костюм Чалдини Р., 1999, с. 207.

Прокомментируйте кейс. Как вы можете объяснить ситуацию, описанную в кейсе с точки зрения рассматриваемой темы.

Кейс 8. Словарь Злочки-людоедки.

Посмотрите отрывок из фильма «12 стульев». Прокомментируйте, как ограниченный словарный запас может влиять на эффективность общения.

Кейс 9. Помехи в общении

Бригадиру строителей надо было поправить балконную стойку, покосившуюся на самом видном месте. Он влез туда с молодым взрослым парнем — новичком на стройке, поддел стойку ломом и приказал:

Бей по реbru!

Парень удивился и спросил:

Ты что, с ума сошел?

Бей по реbru! - закричал бригадир и добавил несколько «разъясняющих» слов. Тогда парень размахнулся и ударил бригадира кувалдой по ребрам.

Почему могла произойти такая ситуация? Как бы вы поступили на месте молодого строителя?

#### Кейс 10. «Дизайнерский» ремонт

Юлия устроилась на должность офис-менеджера. Руководитель компании с гордостью продемонстрировал ей ее рабочее место. «Дизайнерский ремонт» - не без гордости сказал он. Однако Юлия через несколько дней попросила руководителя сменить ей ее рабочее место. Подумайте и ответьте, что является важным при организации рабочего места с точки зрения сотрудника и почему Юлия попросила сменить рабочее место?

#### Кейс 11. Визитная карточка.

Вам необходимо заказать два вида визитных карточек: персональную для себя и рекламную для компании. На что вы будете обращать внимание при заказе у дизайнера?

#### Кейс 12. Переговоры с иностранцами.

На будущей неделе у вас назначена встреча с иностранными деловыми партнерами. Опишите, что вы будете делать для подготовки к встрече, какие нюансы вам предстоит учитывать в ходе встречи.

#### Кейс 13. «Текучка» кадров

Механический завод имеет самый высокий процент текучести кадров среди слесарей - сборщиков основного конвейера (текучесть достигает 8070 в год). Работа сборщиков достаточно проста и монотонна, не требует особых физических усилий. Обучение сборщиков производится непосредственно на рабочем месте в течение четырех часов.

Прием сборщиков на завод осуществляется отделом кадров без участия мастеров или других руководителей. Кандидаты заполняют стандартную форму и проходят собеседование с инспектором отдела кадров, который принимает решение о приеме на работу, утверждаемое начальником отдела кадров.

#### Контрольные вопросы и задания

Существует ли, по вашему мнению, связь между высокой текучестью кадров среди слесарей-сборщиков и методом их отбора? Как усовершенствовать этот процесс?

#### Кейс 14. Как сделать замечание «звезде».

Ваш подчиненный, зрелый и талантливый специалист творческого типа, обладает статусом и личностными достижениями, пользуется большой популярностью у клиентов, решает любые проблемы и великолепно взаимодействует в коллективе. Вместе с тем у вас не сложились отношения с этим работником. Он не воспринимает вас как руководителя, ведет себя достаточно самоуверенно и амбициозно. В его работе Вы нашли некоторые недочеты и решили высказать ему критические замечания, однако ваш предыдущий опыт свидетельствует о его негативной реакции на критику: он становится раздражительным и настроенным.

#### Контрольные вопросы и задания

1. Как вы будете себя вести?

#### Кейс 15. Через голову

аш вышестоящий руководитель, минуя Вас, дает срочное задание Вашему подчиненному, который уже занят выполнением другого ответственного задания, полученного Вами лично от директора. Ваш вышестоящий руководитель делает это уже не в первый раз, и Вы знаете о его натянутых отношениях с директором предприятия. Оба задания являются неотложными.

#### Контрольные вопросы и задания. Выберите наиболее приемлемый вариант решения:

Выразите подчиненному свое несогласие с заданием вышестоящего руководителя и заставьте его выполнить неотложное задание директора.

В интересах дела подключите к выполнению порученных заданий другого Вашего сотрудника.

Напишите служебную записку на имя директора по поводу случившегося и попросите выгустить приказ о порядке распорядительных воздействий на предприятии

Обратитесь к вышестоящему руководителю с просьбой давать указания Вашим подчиненным только через Вас и попросите перенести срок его задания. Обоснуйте Ваш выбор.

#### Кейс 16. Без зарплаты

На заводе «Звезда» рабочим производственного цеха уже несколько месяцев подряд систематически задерживают зарплату. Неоднократно задавая вопрос руководству почему так происходит, работники так и не получили удовлетворяющего их ответа. Последней каплей терпения работников стала очередная задержка зарплаты на 3 недели. Они решили устроить забастовку и не выполнять свои обязанности, тем самым приостановить производство.

#### Контрольные вопросы и задания

Как следует поступить руководству в сложившейся ситуации?

Как могут поступить рабочие в случае:

а) если им выплатят зарплату;

- б) если им не выплатят зарплату;  
в) в случае повторных задержек?

Формой промежуточной аттестации является зачет с оценкой (дифференцированный зачет).

Задание 1: дайте письменные ответы на вопросы.

Что такое социальная перцепция и в чем ее специфика?

Назовите факторы, оказывающие влияние на восприятие.

От чего зависит эффективность восприятия?

Какие эффекты межличностного восприятия могут проявляться в процессе общения?

В чем сходство и различие таких механизмов социальной перцепции, как идентификация и эмпатия?

Что такое имидж и какое влияние он оказывает на восприятие?

Задание 2: Заполните таблицу «Характеристики позиций взаимодействия в русле транзактного анализа»

Характеристики	Родитель	Взрослый	Ребенок
Характерные слова и выражения			
Интонации			
Состояние			
Выражение лица			
Позы			

Задание 3: Дайте письменные ответы на вопросы.

Назовите основные характеристики коммуникативной стороны общения и коммуникативные позиции субъектов общения.

Назовите различные типы коммуникативных барьеров и дайте им характеристику.

Что общего и различного между вербальной и невербальной коммуникацией?

Задание 4: дайте письменные ответы на вопросы

Что такое деловое общение и деловая беседа?

Что является спецификой переговоров?

Какие вопросы обеспечивают продуктивность беседы?

Какие рекомендации призваны повысить эффективность задаваемых вопросов?

Какие этапы деловой дискуссии выделяют?

Каковы этические нормы и правила необходимо соблюдать в деловом разговоре в различных ситуациях с различными партнерами?

## 6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 6.1. Информационное обеспечение реализации программы

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Кол-во экз
<b>6.1.1. Основная литература</b>				
Л1.1	Садовская Валентина Степановна, Ремизов Вячеслав Александрович	Психология общения	Москва: Юрайт, 2023	ЭБС
Л1.2	Рамендик Дина Михайловна	Психология делового общения	Москва: Юрайт, 2023	ЭБС
Л1.3	Корягина Наталья Александровна, Антонова Наталья Викторовна	Психология общения	Москва: Юрайт, 2023	ЭБС
Л1.4	Коноваленко Марина Юрьевна	Психология общения	Москва: Юрайт, 2023	ЭБС
<b>6.1.2. Дополнительная литература</b>				
Л2.1	Логутова Е. В., Якиманская И. С.	Психология делового общения	Саратов: Профобразование, 2020	ЭБС
Л2.2	Максамкулова Г. А., Бунькова И. П.	Психология профессиональной деятельности	Липецк, Саратов. Липецкий государственный технический университет,	ЭБС

			Профобразование, 2020	
Л2.3	Бороздина Галина Васильевна, Кормнова Надежда Александровна	Психология общения	Москва: Юрайт, 2023	ЭБС
Л2.4	Леонов Николай Ильич	Психология общения	Москва: Юрайт, 2023	ЭБС

### 6.2. Электронные информационные ресурсы

1	Электронно-библиотечная система "Юрайт" – Режим доступа: <a href="https://urait.ru/">https://urait.ru/</a>
2	Электронная образовательная среда НГУАДИ (ЭИОС) - Режим доступа: <a href="https://portal.nsuada.ru/">https://portal.nsuada.ru/</a>
3	Электронная библиотечная система «IPRbooks» – Режим доступа: <a href="http://www.iprbookshop.ru/">http://www.iprbookshop.ru/</a>

### 6.3. Перечень программного обеспечения

Windows 7 – операционная система, LibreOffice, PowerPoint Viewer, Kaspersky Endpoint Security 10, 7-Zip x64

## 7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Учебная аудитория, для проведения учебных занятий всех видов, в том числе групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, оснащённая комплектом учебной мебели и мультимедийным оборудованием с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде НГУАДИ.

Аудитория для самостоятельной работы, оснащённая комплектом учебной мебели и мультимедийным оборудованием с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде НГУАДИ.

## 8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

При посещении лекционных занятий рекомендуется вести конспект.

Подготовка к практическим занятиям осуществляется на основе материалов, представленных по дисциплине "Психология общения" в ЭИОС НГУАДИ. Рекомендуется также обратиться к учебной литературе, приведенной в рабочей программе дисциплины "Психология общения". В процессе обсуждения тематических вопросов на практических занятиях студент должен быть готов:

- формулировать вопросы по теме занятия, которые возникли у него в процессе подготовки.
- отвечать на конкретные вопросы, задаваемые преподавателем по теме текущего занятия.
- дать развернутый ответ на вопрос, зафиксированный в плане текущего занятия.

При подготовке к занятиям рекомендуется сформулировать возникающие в ходе подготовки вопросы в письменном виде.

Самостоятельная работа является видом учебной деятельности обучающегося, который осуществляется во внеаудиторное время. Целью самостоятельной работы является углубленное усвоение учебного материала, развитие способностей, творческой активности, проявление индивидуального интереса к изучению отдельных тем и вопросов дисциплины.

Образовательные технологии самостоятельной работы включают в себя:

- проработку рекомендуемой литературы по темам программы;
- работу с учебно-методическими материалами по дисциплине;
- подготовку к практическим занятиям, практикумам. К каждому занятию обучающийся готовится в соответствии с учебно-тематическим планом;
- предварительное ознакомление с темой занятий лекционного типа (лекцией и иными учебными занятиями, предусматривающими преимущественную передачу учебной информации), в соответствии с учебно-тематическим планом, позволяет лучше усвоить материал будущего занятия, разобраться в проблемных вопросах, активно работать на занятиях;
- проведение обучающимся самоконтроля усвоения тем дисциплины путем решения тестов, задач, заданий и упражнений, ответов на контрольные вопросы, содержащихся в оценочных и методических материалах по дисциплине.

Зачёт с оценкой (дифференцированный зачет) является заключительным этапом изучения дисциплины. Готовясь к нему, обучающийся повторяет изученный материал, восполняет пробелы, приводит свои знания в систематизированный вид, получает более глубокое представление о содержании курса. Вследствие этого подготовка к зачету с оценкой сама оказывается важной формой учебной работы.

Зачет с оценкой проводится преподавателем в форме тестирования и в фиксированные сроки.

Обучающийся обязан прибыть на зачет вовремя, имея с собой зачетную книжку, без которой проведение зачета не разрешается.

Обучающиеся не должны иметь с собой сумки, книги, тетради, сотовые телефоны, которые нужно отложить на время зачета. Обучающимся, получившим неудовлетворительные оценки, поясняется процедура и сроки проведения пересдачи.