

**Министерство сельского хозяйства Российской Федерации**

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования**

**«ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ИМЕНИ ИМПЕРАТОРА ПЕТРА I»**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

по дисциплине ОГСЭ.04 «Психология общения»

Специальность: 38.02.01 «Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)»

Уровень образования – среднее профессиональное образование

Уровень подготовки по ППСЗ - базовый

Форма обучения - очная

Воронеж 2023

Рабочая программа составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям), утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 05.02.2018 г. № 69.

**Составитель:**



**О.В. Василенко**

Рабочая программа рассмотрена и утверждена на заседании предметной (цикловой) комиссии (протокол №11 от 30.06.2023 г.)

**Председатель предметной (цикловой) комиссии**



**Н.А. Горлова**

**Заведующий отделением СПО**



**С.А. Горланов**

# 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

## ОГСЭ.04 Психология общения

### 1.1. Область применения программы

Рабочая программа дисциплины ОГСЭ.04 Психология общения является частью основной профессиональной образовательной программы среднего профессионального образования по специальности 38.02.01 «Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)».

### 1.2. Место дисциплины в структуре ОППССЗ

Дисциплина ОГСЭ.04 Психология общения является обязательной дисциплиной общего гуманитарного и социально-экономического учебного цикла.

Дисциплина ОГСЭ.04 Психология общения реализуется в 3 семестре при сроке получения среднего профессионального образования по программам подготовки специалистов среднего звена 1 год 10 месяцев 5 семестре при сроке получения среднего профессионального образования по программам подготовки специалистов среднего звена 2 год 10 месяцев.

### 1.3. Цели и задачи учебной дисциплины, требования к результатам освоения учебной дисциплины:

Содержание дисциплины ОГСЭ.04 Психология общения направлено на достижение следующих **целей**:

- создать представление о целях, функциях и видах общения;
- способствовать овладению знаниями, умениями и навыками межличностного общения;
- способствовать формированию у студентов гуманитарного мышления, соответствующих психологических и нравственных качеств как необходимых условий повседневной деятельности и поведения современных граждан российского общества.

Учебная дисциплина ОГСЭ.04 Психология общения ориентирована на достижение следующих **задач**:

- продолжить формирование коммуникативной компетентности будущих специалистов;
- развивать навыки эффективного общения, необходимого для работы;
- научить использовать знания в области психологии общения в предотвращении и регулировании конфликтных ситуаций;
- сформировать навыки соблюдения этических норм общения.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен обладать **общими компетенциями**, включающими в себя способность:

**ОК-04.** Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **знать**:

- основные направления механизмов взаимопонимания в общении;
- сущность и причины этических принципов общения;
- основные процессы техники и приема общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **уметь**:

- ориентироваться в современном обществе;
- анализировать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
- выявлять причины социальных конфликтов;
- анализировать причины и последствия эффективного общения в профессиональной деятельности.

### 1.4. Общая трудоемкость дисциплины.

Учебная нагрузка (всего) 66 часов, в том числе:  
 - обязательная аудиторная учебная нагрузка - 58 часов;  
 - самостоятельная работа – 8 часов.

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1. Объем дисциплины и виды учебных занятий

| Вид учебных занятий  | Объем часов           |       |
|--|-----------------------|-------|
|  | <i>семестр</i><br>3/5 | Итого |
| <b>Учебная нагрузка (всего)</b>  | 66                    | 66    |
| <b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего), в том числе:</b>          | 58                    | 58    |
| - лекции   | 26                    | 26    |
| - практические занятия   | 32                    | 32    |
| <b>Самостоятельная работа</b>  | 8                     | 8     |
| <b>Руководство практикой</b>   | -                     | -     |
| <b>Консультации</b>  | -                     | -     |
| <b>Форма промежуточной аттестации по дисциплине:</b><br>-другая форма контроля | +                     | -     |

\*3 семестр - при сроке получения среднего профессионального образования по программам подготовки специалистов среднего звена 1 год 10 месяцев;

\*5 семестр - при сроке получения среднего профессионального образования по программам подготовки специалистов среднего звена 2 года 10 месяцев

## 2.2. Тематический план и содержание дисциплины ОГСЭ.04 Психология общения

| Наименование разделов и тем  | Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся   | Объем часов |
|--|--|-------------|
| <b>Раздел I. Введение в дисциплину</b>   |  |             |
| <b>Тема 1.<br/>Введение в учебную дисциплину</b>   | <b>Лекция.</b> Назначение учебной дисциплины «Психология общения». Основные понятия. Требования к изучаемой дисциплине. Роль общения в профессиональной деятельности человека.   | 2           |
|  | <b>Практическое занятие.</b> Влияние индивидуальных различий на особенности коммуникации в группе.   | 4           |
| <b>Раздел II. Психология общения</b>   |  |             |
| <b>Тема 2.1.<br/>Общение - основа человеческого бытия.</b>                                   | <b>Лекция.</b> Общение в системе межличностных и общественных отношений. Социальная роль. Классификация общения. Виды, функции общения. Структура и средства общения. Единство общения и деятельности.   | 2           |
|  | <b>Практическое занятие.</b> Характеристика диалогическому общению. Причины возникновения манипуляций в межличностном общении. Взаимосвязь деятельности и общения.   | 4           |
| <b>Тема 2.2.<br/>Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)</b> | <b>Лекция.</b> Понятие социальной перцепции. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Искажения в процессе восприятия. Психологические механизмы восприятия. Влияние имиджа на восприятие человека.   | 2           |
|  | <b>Практическое задание.</b> Самодиагностика по теме «Общение». Диагностический инструментарий: «Коммуникативные и организаторские способности». «Ваш стиль делового общения». «Ваши эмпатические способности». Самоанализ результатов тестирования. Составление плана действий по коррекции результатов, мешающих эффективному общению. | 4           |
| <b>Тема 2.3.<br/>Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)</b>              | <b>Лекция.</b> Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Позиции взаимодействия в русле транзактного анализа. Ориентация на понимание и ориентация на контроль. Взаимодействие как организация совместной деятельности.   | 2           |

|  |  |   |
|--|--|---|
| <b>Тема 2.4.</b><br><b>Общение как обмен информацией</b><br><b>(коммуникативная сторона общения)</b> | <b>Лекция.</b> Основные элементы коммуникации. Вербальная коммуникация. Вербальная коммуникация при прохождении производственной практики. Коммуникативные барьеры. Невербальная коммуникация. Методы развития коммуникативных способностей. Виды, правила и техники слушания. Толерантность как средство повышения эффективного общения. Групповое принятие решений | 2 |
|  | <b>Практическое занятие.</b> Ролевые игры, направленные на групповое принятие решения; на отработку приемов партнерского общения; развития терпимого отношения к другим, на использование невербального общения. Анализ ролевых игр.   | 4 |
| <b>Тема 2.5.</b><br><b>Формы делового общения и их характеристики</b>                                | <b>Лекция.</b> Деловая беседа. Формы постановки вопросов. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. Аргументация  | 4 |
|  | <b>Практическое задание.</b> Ролевые игры, направленные на навыки корректного ведения диспута; на развитие навыков публичного выступления, на умения аргументировать и убеждать. Анализ ролевых игр  | 4 |
| <b>Раздел III. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения</b>                                |  |   |
| <b>Тема 3.1</b><br><b>Конфликт: его сущность и основные характеристики</b>                           | <b>Лекция.</b> Понятие конфликта и его структура. Невербальное проявление конфликта. Стратегия разрешения конфликтов   | 4 |
|  | <b>Практическое задание.</b> Стратегии поведения в конфликтах К. Томаса. Анализ своего поведения на основании результатов диагностики.   | 6 |
| <b>Тема 3.2</b><br><b>Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция</b>                    | <b>Лекция.</b> Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций. Правила поведения в конфликтах. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации.   | 4 |
| <b>Раздел IV. Этические формы общения</b>  |  |   |
| <b>Тема 4.1</b><br><b>Общие сведения об этической культуре</b>                                       | <b>Лекция.</b> Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения. Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений.   | 4 |
|  | <b>Практическое задание.</b> Разработка этических норм своей профессиональной деятельности.  | 6 |

|  |  |           |
|--|--|-----------|
|  | <p><b>Самостоятельная работа обучающихся</b><br/> Самостоятельная работа с конспектами занятий, методическими пособиями:<br/> - подготовка к устным и письменным опросам, контрольным работам, промежуточной аттестации;<br/> - доработка материалов урока составлением схем, таблиц</p> | 8         |
|  | <b>Всего:</b>  | <b>66</b> |

### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

#### 3.1. Использование активных и интерактивных форм проведения занятий

Для подготовки специалистов среднего звена в образовательном процессе широко используются такие формы проведения занятий как:

- мозговой штурм;
- круглый стол;
- семинар;
- разбор конкретных ситуаций;
- компьютерные симуляции;
- деловые и ролевые игры;
- психологические и иные тренинги;
- групповые дискуссии,
- кейс-задание и др.

Применяются следующие современные образовательные технологии:

- технология сотрудничества;
- технология развития критического мышления;
- проблемного и личностно-ориентированного обучения;
- информационные технологии.

Активные и интерактивные формы проведения занятий, используемые в учебном процессе

| Семестр     | Вид занятия  | Тема занятия  | Активный, интерактивный метод |
|-------------|--------------|---|-------------------------------|
| 3/5 семестр | Лекция, урок | Публичная презентация на тему: «Есть ли связь между внешним видом человека и его успехом в профессиональной деятельности?»  | Кейс-задание                  |
|             | ПЗ           | Причины возникновения манипуляций в межличностном общении.  | Кейс-задание                  |
|             | Лекция, урок | Ролевые игры, направленные на навыки корректного ведения диспута; на развитие навыков публичного выступления, на умения аргументировать и убеждать. Анализ ролевых игр. | Деловые и ролевые игры        |
|             | ПЗ           | Групповое обсуждение вопроса «Стратегии поведения в конфликтах К. Томаса. Анализ своего поведения на основании результатов диагностики».                                | Групповые дискуссии           |

#### 3.2. Учебно - методическое обеспечение

Сведения об электронных полнотекстовых ресурсах, доступ к которым обеспечивается на основании прямых договоров



| Перечень документов, подтверждающих наличие/право использования цифровых (электронных) библиотек, ЭБС |    |   |   |
|---|----|---|---|
| 2023-2024   | 1. | <a href="#">Контракт № 656/ДУ от 30.12.2022. (ЭБС «ZNANIUM.COM»)</a>                            | 01.01.2023 – 21.12.2023                             |
|   | 2. | <a href="#">Контракт № 411/ДУ от 10.10.2022. (ЭБС «Лань»)</a>                                   | 12.10.2022 – 11.10.2023                             |
|   | 3. | <a href="#">Лицензионный контракт № 225/ДУ от 25.07.2023 (ЭБС Юрайт – ВО)</a>                   | 05.08.2023 – 04.08.2024                             |
|   | 4. | <a href="#">Лицензионный контракт № 62/ДУ от 23.03.2023 (ЭБС НЭБ eLibrary)</a>                  | 01.01.2023 – 31.12.2023                             |
|   | 5. | <a href="#">Лицензионный контракт № 226/ДУ от 25.07.2023 (ЭБС Юрайт – СПО)</a>                  | 05.08.2023 – 04.08.2024                             |
|   | 6. | <a href="#">Контракт № 493/ДУ от 11.11.2022 (Электронные формы учебников для СПО)</a>           | 11.11.2022 – 11.11.2023                             |
|   | 7. | <a href="#">Договор №101/НЭБ/2097 от 28.03.2017 (Национальная электронная библиотека (НЭБ))</a> | 28.03.2017 — 28.03.2022 (пролонгация до 28.03.2027) |
|   | 8. | <a href="#">Контракт № 8/ДТ от 24.01.2023 на приобретение периодических печатных изданий</a>    | 01.01.2023 – 31.12.2023                             |
|   | 9. | <a href="#">Акт ввода в эксплуатацию Электронной библиотеки ВГАУ № 33 от 19.01.2016</a>         | Бессрочно   |

#### Обеспеченность учебной литературой при реализации рабочей программы

##### 3.2.1. Основные источники:

1. Виговская М.Е. Психология общения: учебное пособие для спо / М.Е. Виговская, А. В. Лисевич, В.О. Корионова. - Саратов: Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2018 .- 96 с.- [ЭИ] - Книга находится в премиум-версии IPR SMART.

2. Маслова Т.А. Психология общения: учебное пособие для спо / Т.А. Маслова, С.И. Маслов.- Саратов: Профобразование, 2019.- 164 с. - Книга находится в премиум-версии IPR SMART.

3. Бороздина Г. В. Психология общения: учебник и практикум для СПО / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова; под общей редакцией Г. В. Бороздиной. - Москва: Юрайт, 2022. – 463 с. -[ЭИ] – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/489869>>.

##### 3.2.2. Дополнительные источники:

1. Корягина Н. А. Психология общения: учебник и практикум для СПО / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. - Москва: Издательство Юрайт, 2022. - 437 с. - [ЭИ] – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/489728>>.

2. Захарова И.В. Психология делового общения: практикум для спо / И.В. Захарова. - Саратов: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2019.- 130 с. [ЭИ] - Книга находится в премиум-версии IPR SMART.

3. Кузнецова М.А. Психология общения: учебное пособие для СПО / М.А. Кузнецова - Москва: Российский государственный университет правосудия, 2019.- 168 с. - [ЭИ] - Книга находится в премиум-версии IPR SMART.

4. Коноваленко М.Ю. Психология общения: учебник и практикум для СПО / М.Ю. Коноваленко. - Москва: Юрайт, 2021.- 476 с. - [ЭИ] – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/469732>.

### 3.2.3. Методические издания:

1. Психология общения [Электронный ресурс]: методические указания по освоению дисциплины и самостоятельной работе для обучающихся по специальностям среднего профессионального образования. / сост. Е. В. Обрывкова. / Воронеж: Воронежский государственный аграрный университет, 2023. - Режим доступа: URL: <http://catalog.vsau.ru/elib/metod/m8153.pdf>.

### 3.2.4. Периодические издания:

1. Журнал «Вопросы психологии» - [www.psyjournals.ru](http://www.psyjournals.ru)
2. Журнал «Мир психологии» - [PsyJournals.ru](http://PsyJournals.ru).
3. Журнал Psychologies (Психолоджис) - [psychologies.ru](http://psychologies.ru).
4. Журнал «Наша психология» - [psyh.ru](http://psyh.ru).
5. «Национальный психологический журнал» [www.npsyj.ru](http://www.npsyj.ru).

## 3.3. Материально-техническое и программное обеспечение

Сведения о программном обеспечении общего назначения

| № | Название  | Размещение               |
|---|---|--------------------------|
| 1 | Операционные системы MS Windows / Linux                       | ПК в локальной сети ВГАУ |
| 2 | Пакеты офисных приложений Office MS Windows / OpenOffice      | ПК в локальной сети ВГАУ |
| 3 | Программы для просмотра файлов Adobe Reader / DjVu Reader     | ПК в локальной сети ВГАУ |
| 4 | Браузеры Яндекс Браузер / Mozilla Firefox / Internet Explorer | ПК в локальной сети ВГАУ |
| 5 | Антивирусная программа DrWeb ES                               | ПК в локальной сети ВГАУ |
| 6 | Программа-архиватор 7-Zip                                     | ПК в локальной сети ВГАУ |
| 7 | Мультимедиа проигрыватель MediaPlayer Classic                 | ПК в локальной сети ВГАУ |
| 8 | Платформа онлайн-обучения eLearning server                    | ПК в локальной сети ВГАУ |
| 9 | Система компьютерного тестирования AST Test                   | ПК в локальной сети ВГАУ |

Сайты и информационные порталы

1. Электронные полнотекстовые ресурсы Научной библиотеки ВГАУ – Режим доступа: <http://library.vsau.ru/>

2. Научная электронная библиотека ООО «РУНЭБ» -Режим доступа: <https://www.elibrary.ru/>

3. Википедия: свободная энциклопедия. – Режим доступа: <https://ru.wikipedia.org>.

4. Психологическая литература в интернете. – Режим доступа:

Помещения для ведения образовательного процесса и оборудование

| № п/п | Наименование помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом, в том числе помещения для самостоятельной работы, с указанием перечня основного оборудования, учебно-наглядных пособий и используемого программного обеспечения | Адрес (местоположение) помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом (в случае реализации образовательной программы в сетевой форме дополнительно указывается наименование организации, с которой заключен договор) |
|-------|--|--|
| 1     | Учебная аудитория для проведения учебных занятий: комплект учебной мебели, демонстрационное оборудование и учебно-наглядные пособия  | 394087, Воронежская область, г. Воронеж, ул. Мичурина, 1. Здание главного учебного корпуса, 248 ауд.   |
| 2     | Помещение для самостоятельной работы: комплект учебной мебели, демонстрационное оборудование и учебно-наглядные пособия, компьютерная техника с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду    | 394087, Воронежская область, г. Воронеж, ул. Мичурина, 1. Здание главного учебного корпуса, 232 ауд.   |

**4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ, КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

**4.1. Оценка результатов освоения дисциплины**

| Результаты обучения (освоенные компетенции)                                  | Основные показатели оценки результата  | Формы и методы контроля и оценки  |
|--|--|---|
| <b>ОК-4</b> - Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде | - Работать в сотрудничестве (команде, микрогруппе), вести дискуссию, аргументировано высказывать собственную точку зрения, слушать и анализировать мнения оппонентов.<br>- Проявлять социальную толерантность, создавать коллективные проекты решения различных проблем. | Тестирование, устный и письменный опрос.<br>Экспертное наблюдение и оценка практических занятий.<br>Оценка результатов. |

## 4.2. Критерии оценки результатов обучения

### 4.2.1. Критерии оценки промежуточной аттестации

| Оценка экзаменатора, уровень                        | Критерии   |
|---|--|
| «Зачтено (отлично)»,<br>высокий уровень             | обучающийся глубоко и прочно усвоил весь программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с задачами и практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок. |
| «Зачтено (хорошо)»,<br>повышенный уровень           | обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допускает существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения и владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий.  |
| «Зачтено (удовлетворительно)»,<br>пороговый уровень | обучающийся усвоил только основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала и испытывает затруднения в выполнении практических заданий.   |
| «Не зачтено (неудовлетворительно)»                  | обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, с большими затруднениями выполняет практические задания, задачи.  |

### 4.2.2. Критерии оценки тестирования

| Ступени уровней освоения дисциплины | Отличительные признаки  | Показатель оценки                      |
|-------------------------------------|---|--|
| Пороговый (удовлетворительно)       | Обучающийся воспроизводит термины, основные понятия, способен узнавать языковые явления.                                    | Не менее 55 % баллов за задания теста. |
| Продвинутый (хорошо)                | Обучающийся выявляет взаимосвязи, классифицирует, упорядочивает, интерпретирует, применяет на практике пройденный материал. | Не менее 75 % баллов за задания теста. |
| Высокий (отлично)                   | Обучающийся анализирует, оценивает, прогнозирует, конструирует.   | Не менее 90 % баллов за задания теста. |
| Компетенция не сформирована         |   | Менее 55 % баллов за задания теста.    |

### 4.2.3. Критерии оценки устного опроса

| Оценка, Уровень    | Критерии   |
|--------------------|--|
| «отлично», высокий | выставляется обучающемуся, если он четко выражает свою |

|  |  |
|--|--|
| уровень                                | точку зрения по рассматриваемым вопросам, приводя соответствующие примеры  |
| «хорошо», повышенный уровень           | выставляется обучающемуся, если он допускает отдельные погрешности в ответе  |
| «удовлетворительно», пороговый уровень | выставляется обучающемуся, если он обнаруживает пробелы в знаниях основного учебно-программного материала  |
| «неудовлетворительно»,                 | выставляется обучающемуся, если он обнаруживает существенные пробелы в знаниях основных положений учебной дисциплины, неумение с помощью преподавателя получить правильное решение конкретной практической задачи из числа предусмотренных рабочей программой учебной дисциплины |

### 4.3. Оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости

#### Тестовые задания

**1. Какой стиль речи обусловлен практическими требованиями жизни и профессиональной деятельности?**

- а) научный;
- б) официально-деловой;
- в) публицистический;
- г) бытовой.

**2. Какой стороны общения не существует?**

- а) коммуникативной;
- б) позитивной;
- в) интерактивной;
- г) перцептивной.

**3. Стратегиями поведения в конфликте являются:**

- а) сотрудничество;
- б) компромисс.
- в) сопротивление;
- г) соглашательство.

**4. Джоном Брунером был введен термин ...**

- а) «группа»;
- б) «социальная перцепция»;
- в) «конфликтная ситуация».

**5. Внутрличностная функция общения:**

- а) обеспечивает людям возможность познать, утвердить и подтвердить себя
- б) реализуется в общении человека с самим собой
- в) способствует налаживанию и сохранению связей, контактов и взаимоотношений между людьми.

**6. Какая стратегия взаимодействия реализуется в частном (частичном) достижении целей партнеров по общению?**

- а) сотрудничество
- б) компромисс
- в) уступчивость

**7. Эмпатия - это ...**

- а) эмоциональное сопереживание другому человеку;
- б) осознание человеком того, как он воспринимается партнером по общению;
- в) уподобление себя другому человеку.

**8. К какому виду невербальных средств общения относятся мимика, пантомимика и жестикация?**

- а) Оптико-кинетические средства;
- б) Паралингвистическая система;
- в) Ольфакторные средства.

**9. Конфликтогены – это...**

- а) состояния личности, которые наступают после разрешения конфликта.
- б) слова, действия (или бездействия), которые могут привести к конфликту;
- в) причины конфликта, обусловленные социальным статусом личности;

**10. Референтная группа – это**

- а) группа, в которой отсутствует сплоченность, нет совместной деятельности;
- б) группа, с которой индивид соотносит себя как с эталоном и на нормы, мнения, ценности и оценки которой он ориентируется в своем поведении и в самооценке;
- в) реальная социальная общность, не имеющая юридически фиксированного статуса, добровольно объединенная на основе интересов, дружбы и симпатий.

**11. Средства общения делятся на две группы:**

- а) личные и общественные;
- б) вербальные и невербальные;
- в) устные и письменные.

**12. Накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия и создающие почву для реального противоборства между ними – это**

- а) конфликт;
- б) конфликтная ситуация;
- в) инцидент.

**13. Коммуникативные барьеры – это...**

- а) стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта;
- б) различного рода моменты, искажающие истинную картину воспринимаемого;
- в) психологические препятствия на пути адекватной передачи информации между партнерами по общению.

**14. Результат какого конфликта будет положительным?**

- а) конструктивного;
- б) деструктивного

**15. На какой фазе конфликта есть наибольшая вероятность его разрешения?**

- а) пик конфликта;
- б) начальная фаза;
- в) фаза спада.

**16. Невербальное средство общения просодика – это:**

- а) пространственная ориентация партнёров в момент общения;
- б) зрительно-воспринимаемые движения, выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении;
- в) биологически-необходимая форма человеческого общения, проявляющаяся в виде динамических прикосновений;
- г) ритмико-интонационные стороны речи.

**17. Постигание эмоционального состояния другого человека, понимание его эмоций, чувств, переживаний – это ...**

- а) каузальная атрибуция;
- б) идентификация;
- в) эмпатия;
- г) подражание;
- д) аттракция;
- е) рефлексия.

**18. Что не относится к технике психологического воздействия?**

- а) убеждение;
- б) манипулирование;
- в) сопротивление;
- г) внушение;
- д) заражение.

**19. Один из наиболее древних способов разрешения конфликтов ...**

- а) медиация;
- б) устранение;
- в) стимуляция.

**20. На каком из этапов конфликта один из участников социального взаимодействия,**

**осознавший конфликтную ситуацию, переходит к активным действиям?**

- а) Возникновение и развитие конфликтной ситуации;
- б) осознание конфликтной ситуации;
- в) начало открытого конфликтного взаимодействия.

**21. Самоотношение – это...**

- а) система знаний о себе;
- б) эмоционально-ценностное отношение к себе;
- в) оценка личностью самой себя, своих возможностей, качества и места среди

других.

**22. Сколько сторон общения выделяют?**

- а) 2;
- б) 4;
- в) 1;
- г) 3.

**23. К какому виду невербальных средств общения относятся запахи?**

- а) Ольфакторные средства;
- б) Оптико-кинетические средства;
- в) Паралингвистическая система.

**24. Столкновение противоположных позиций на основе противоположно направленных мотивов или суждений - это:**

- а) конфликт;
- б) борьба;
- в) дискуссия;
- г) решение проблемы.

**25. Коммуникативная сторона общения – это ...**

- а) общение как восприятие и понимание людьми друг друга;
- б) общение как процесс обмена информацией;
- в) общение как обмен действиями и поступками.

**26. Термин «Социальная перцепция» был введен:**

- а) Дж. Рокфеллером;
- б) Э. Берном;
- в) З. Фрейдом;
- г) Нет верного ответа.

**27. Невербальное средство общения кинесика – это:**

а) биологически-необходимая форма человеческого общения, проявляющаяся в виде динамических прикосновений;

- б) пространственная ориентация партнёров в момент общения;
- в) зрительно-воспринимаемые движения, выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении;
- г) ритмико-интонационные стороны речи;

д) включение в речь пауз, плача, кашля, вздохов.

**28. Самооценка – это...**

- а) эмоционально-ценностное отношение к себе;
- б) оценка личностью самой себя, своих возможностей, качества и места среди других;
- в) система знаний о себе.

**29. Конфликт определяется, как:**

- а) столкновение противоположно направленных, несовместимых друг с другом тенденций
- б) ругань в конкретном месте по определенной проблеме
- в) жесткое взаимодействие молодежных групп

**30. Культура поведения в деловом общении немыслима без соблюдения правил:**

- а) вербального общения
- б) административного общения
- в) демократического

**31. Коммуникация предполагает:**

- а) формирование чувства принадлежности к группе
- б) активный обмен информацией и взаимное духовное обогащение членов группы
- в) наличие в коллективе технических средств связи

**32. Наиболее эффективной формой общения является:**

- а) монолог
- б) позирование
- в) диалог

**33. Типичные ошибки слушания это -**

- а) перебивание и поспешные выводы
- б) внимательное восприятие информации
- в) проявление визуального положительного восприятия информации

**34. "Закрытые" позы воспринимаются как:**

- а) позы недоверия, несогласия, противодействия, критики
- б) удовлетворения в процессе общения
- в) безразличия в ходе взаимоотношений между субъектами

**35. «Открытые» позы воспринимаются как:**

- а) осторожного отношения к собеседнику
- б) позы доверия, согласия, доброжелательности, психологического комфорта
- в) индифферентного отношения к окружающим

**36. Вербальные средства общения –**

- а) передача информации при помощи языка
- б) жестикуляция и артикуляция
- в) безразличие к собеседнику, проявляющееся в мимике

**37. Психологи выделяют стили руководства –**

- а) панибратский и жесткий
- б) административный и демократический
- в) сложный и простой

**38. Культура поведения в деловом общении немыслима без соблюдения правил:**

- а) вербального общения
- б) административного общения
- в) демократического участия

**Устный опрос**

1. Охарактеризуйте психологические особенности внушения?
2. В чем сущность психологических основ механизма внушения?



3. Какие существуют личностные факторы восприимчивости к психологическому воздействию?
4. В чем особенности ситуативной восприимчивости к психологическому воздействию?
5. Каковы механизмы психологической защиты в деловом и неформальном общении?
6. Перечислите приемы убеждения, требования к процессу убеждения и основные правила.
7. Каковы особенности суггестивного текста?
8. В чем сущность психологических особенностей убеждения?
9. Дайте сравнительный анализ отдельных механизмов психологического воздействия в деловом общении.
10. В чем сущность понимания социальной перцепции? Каковы механизмы взаимоотношений в процессе общения?
11. Охарактеризуйте понятия: идентификация, эмпатия, рефлексия.
12. В чем особенности каузальной атрибуции личности? Перечислите установки в восприятии человека человеком.
13. Что такое «Эффект одеяла»?
14. В чем специфика обмена информацией в коммуникативном процессе?
15. Каковы особенности матрицы убеждающей коммуникации К. Ховланда?
16. Охарактеризуйте оптико-кинетическую систему знаков.
17. Назовите место взаимодействия в структуре общения.
18. В чем особенности теории социального действия (Вебер, Сорокин)?
19. Охарактеризуйте транзактный анализ Э. Берна.
20. Какие коммуникативные барьеры в общении вы знаете?
21. Охарактеризуйте виды общения (межличностное, деловое, духовное и т.д.).
22. Перечислите этапы процесса обмена информацией.
23. Каковы особенности массовой коммуникации?
24. Охарактеризуйте потребности и мотивы, реализуемые в общении.
25. Какие теоретические концепции в психологии общения вы знаете?
26. Каковы особенности средств невербальной коммуникации?
27. В чем сущность манипуляции в процессе общения?
28. Каковы особенности общения в команде?
29. Охарактеризуйте правила общения по телефону.
30. Какую роль играет расположение собеседников в пространстве?
31. Перечислите особенности вербальной коммуникации.
32. Охарактеризуйте функции невербального общения.
33. В чем особенность функций вербального общения?
34. Что такое активное и пассивное слушание? Каковы приемы слушания?
35. Какие техники вербализации вы знаете? Приведите примеры.
36. Каковы условия формирования жизненного сценария?
37. Дайте характеристику способов диагностики и выявления жизненного сценария.
38. Перечислите эффекты и точность социальной перцепции.
39. Что такое аттракция?
40. В чем состоят трудности общения?

#### **4.4. Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации**

##### **Перечень вопросов для проведения промежуточной аттестации**

1. Предмет и задачи психологии профессионального/делового общения.
2. Общение как социально-психологический феномен.

3. Понятие об общении: интерактивная и перцептивная функции.
4. Понятие об общении и коммуникации. Отличие деловых и бытовых форм общения.
5. Особенности делового общения: структура, средства, виды, формы.
6. Виды и формы делового общения.
7. Средства делового общения.
8. Вербальные, экстралингвистические, невербальные средства общения.
9. Виды невербалики, используемые в деловой сфере.
10. Особенности общения в работе адвоката, судьи, юрисконсульта, прокурора.
11. Предпосылки возникновения конфликта в процессе общения. Правила поведения в условиях конфликта.
12. Деловая беседа: структура, особенности организации.
13. Средства убеждающего воздействия при деловых контактах.
14. Теоретическая схема убеждающего воздействия.
15. Приемы убеждающего воздействия. Понятие об аттракции и средствах её активизации.
16. Деловые переговоры: особенности проведения.
17. Стратегии проведения деловых переговоров.
18. Стратегии и тактики, используемые при деловых контактах.
19. Американский стиль ведения переговоров.
20. Европейский деловой стиль.
21. Японский деловой стиль.
22. Арабский деловой стиль.
23. Манипуляции и деловые отношения.
24. Национальные особенности при ведении деловых переговоров.
25. Деловая презентация, её формы.
26. Резюме – письменная презентация.
27. Организация устной презентации.
28. Собеседование при приёме на работу, особенности проведения.
29. Типология слушателей при устной презентации.
30. Психологические феномены, используемые при организации деловых контактов.
31. Манипуляции в деловой сфере и способы противодействия им.
32. Спор, дискуссии, полемика: средства аргументирования и контраргументации.
33. Искусство вопроса в деловых контактах.
34. Деловое общение и психодиагностика. Методы диагностики системы отношений личности как субъекта общения.
35. Психология затрудненного общения. Понятие о затрудненном общении и его причинах.
36. Методы диагностики системы отношений личности как субъекта затрудненного и незатрудненного общения.
37. Кинесико-проксемическое поведение субъекта затрудненного и незатрудненного общения.
38. Особенности эмпатии субъектов затрудненного и незатрудненного общения.
39. Методы диагностики эмпатии.
40. Принципы выхода из ситуаций затрудненного общения.

**Лист периодических проверок рабочей программы  
и информация о внесенных изменениях**

| Должностное лицо,<br>проводившее<br>проверку: Ф.И.О.,<br>должность | Дата | Потребность<br>в корректировке<br>указанием<br>соответствующих<br>разделов рабочей<br>программы | Информация о внесенных<br>изменениях |
|--|------|---|--------------------------------------|
|  |      |   |                                      |
|  |      |   |                                      |
|  |      |   |                                      |
|  |      |   |                                      |
|  |      |   |                                      |
|  |      |   |                                      |
|  |      |   |                                      |