

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Смоленский государственный университет»

Кафедра педагогики и психологии

«Утверждаю»

Проректор по учебно-
методической работе
_____ Ю.А. Устименко
«9» сентября 2021 г.

**Рабочая программа дисциплины
ФТД.В.02 Психология делового общения**

Направление подготовки: 44.03.01 Педагогическое образование

Направленность (профиль): История

Форма обучения: очная

Курс – 5

Семестр – 9

Всего зачетных единиц – 2, часов – 72

Форма отчетности: зачет – 9 семестр

Программу разработали:

кандидат психологических наук, доцент К.Е. Кузьмина,

кандидат психологических наук, доцент И.В. Морозикова

Одобрена на заседании кафедры

«2» сентября 2021 г., протокол № 1

Смоленск
2021

1. Место дисциплины в структуре ОП

Факультативная дисциплина "Психология делового общения" направлена на формирование интереса к специализации в исследованиях по психологии делового общения, разрешения конфликтов и в прикладной деятельности практикующего педагога.

Целью данного курса является формирование у обучающихся представлений о сущности и содержании профессионального общения, о технологиях организации взаимодействия, а также выработка основных навыков, необходимых педагогу в его профессиональном общении.

Усвоение материала курса позволяет выработать следующие навыки профессионального общения: установление контакта с собеседником; проведение эффективной беседы; организация взаимодействия в форме сотрудничества; формирование адекватных представлений о партнере; навыка активного слушания.

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине

Компетенция	Индикаторы достижения
УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	Знать: закономерности и принципы командообразования; методы построения команды; специфику эффективного взаимодействия в группе и командной работе; факторы, влияющие на эффективность командной и групповой работы; основы теории лидерства; основы управления поведением персонала. Уметь: планировать свою работу в команде; реализовывать свою роль в команде; осуществлять социальное взаимодействие. Владеть: методами анализа командных ролей и построения команды; навыками работы в команде; навыками социального взаимодействия; навыками реализации своей роли в команде; навыками использования основ управления поведением персонала.

3. Содержание дисциплины

Различные подходы к пониманию процесса общения. Виды общения и критерии их выделения. Общение и его функции. Общая характеристика профессионального общения социального работника. Коммуникативная сторона в профессиональном общении. Специфика обмена информацией между людьми. Особенности коммуникации в профессиональном общении. Характеристика интерактивной стороны общения. Взаимодействие в профессиональном общении. Коммуникативная компетентность как профессионально важное качество педагога. Основные составляющие коммуникативной компетентности практического педагога.

Средства профессионального общения и техники их использования в профессиональной деятельности педагога. Эффективное слушание как одно из условий организации профессионального общения. Влияние как элемент профессионального общения педагога. Личностная позиция педагога в профессиональном общении. Система профессионально важных качеств, необходимых педагога в профессиональном общении.

Тема 1. Понятие и сущность делового общения

Различные подходы к пониманию процесса общения: философский подход к процессу общения как форме общественных отношений, социологический подход, социально-педагогический, психологический. Виды общения и критерии их выделения.

Общение и его функции. Общение и личность. Общение и деятельность. Общение и социальные отношения. Общая характеристика профессионального общения педагога: коммуникативные свойства и установки личности, готовность вступать в контакт, направленность на сотрудничество. Фасилитативная роль личности в профессиональном общении. Субъектно-субъектное взаимодействие.

Тема 2. Коммуникативная сторона в деловом общении

Специфика обмена информацией между людьми. Многозначность смысловых значений понятия «коммуникация». Коммуникация - как глубинная психологическая связь. Коммуникация как обмен информацией. Модели коммуникативного процесса. Структура информационной связи.

Особенности коммуникации в профессиональном общении. Коммуникативные роли партнеров: коммуникатор, реципиент. Динамичность смены ролей в процессе общения. Проблема единой системы кодификации и декодификации. Механизмы потери и искажения информации. Виды информации. Роль и функции побудительной и констатирующей информации в профессиональном общении. Позиции коммуникатора в процессе общения: открытая, отстраненная, закрытая.

Понятие «коммуникативного барьера». Коммуникативные барьеры в процессе общения. Виды воздействия в процессе коммуникации.

Тема 3. Характеристика интерактивной стороны общения

Понятие интеракции. Общение как организация участниками общения совместной деятельности. Проблема межличностного взаимодействия в социальной психологии: теория обмена, теория символического интеракционизма, теория социального действия.

Структура взаимодействия. Различные критерии к описанию структуры взаимодействия. Теория Т. Парсонса. Структура взаимодействия как описание стадий его развития (Я. Щепаньский, В.Н. Панферов). Трансактный анализ как направление, предполагающее регулирование действий и взаимодействия через позиции (Родитель, Взрослый, Ребенок).

Различные типы транзакций: дополнительные, пересекающиеся, скрытые. Взаимодействие в профессиональном общении. Понятие партнерского взаимодействия. Сотрудничество как ведущая стратегия педагога в профессиональном общении. Методы и техники установления ситуации доверия в профессиональном общении педагога.

Тема 4. Коммуникативная компетентность в деловом общении

Коммуникативная компетентность как профессионально важное качество педагога. Основные составляющие коммуникативной компетентности. Коммуникативные навыки и умения: речевые умения, социально-психологические умения (умение устанавливать, поддерживать и выходить из контакта, умение прогнозировать возможные пути развития коммуникативной ситуации, умения конструктивного влияния, умение слушать, умение взаимодействовать в форме диалога и сотрудничества и т.д.), психологические умения (навыки самомобилизации, саморегуляции), умения использовать невербальные средства общения адекватно ситуации. Методы формирования коммуникативной компетентности: расширение социальной практики, тренинг партнерского общения.

Тема 5. Средства профессионального общения и техники их использования в профессиональной деятельности педагога

Средства профессионального общения и их роль в процессе повышения эффективности профессионального общения. Лингвистические средства общения. Функции речи в процессе общения: установление взаимопонимания, передача информации, психическое воздействие. Речь как фактор, определяющий содержательно-смысловую линию общения. Оптико-кинетические средства общения (жесты, мимика, пантомимика). Паралингвистические средства (качество голоса, его диапазон, тональность) как средства, отвечающие за выразительность речи. Экстралингвистические средства (паузы, смех, темп речи). Пространственно-временная организация профессионального общения.

Тема 6. Эффективное слушание в деловом общении

Эффективное слушание как одно из условий организации профессионального общения. Критерии эффективности слушания. Методы эффективного слушания. Классификация видов слушания. Безмолвное слушание. Рефлексивное слушание. Правила и приемы активного слушания: уточнение, пересказ, развитие мыслей собеседника. Активное слушание как одно из условий установления взаимопонимания с клиентом.

Тема 7. Проблема психологического влияния в процессе делового общения

Влияние как элемент профессионального общения педагога. Виды влияния. Виды психологического противостояния чужому влиянию. Мотивы влияния в профессиональном общении. Понятие психологического конструктивного влияния. Виды конструктивного влияния в профессиональной практике педагога. Способы защиты от манипулятивного воздействия в практике педагога.

Тема 8. Личностная позиция педагога в профессиональном общении

Основные подходы к определению профессиональной позиции. Факторный подход: когнитивный, эмоциональный, поведенческий компоненты. Типологический подход: авторитарная, демократическая позиции. Параметры оценки профессиональной позиции: адекватность, динамичность, прогностичность. Система профессионально важных качеств, необходимых педагогу в профессиональном общении. Роль личности педагога в организации взаимодействия с клиентом.

Понятие коммуникативной креативности. Личностный рост как необходимое условие профессионального развития педагога. Эмпатия и ее роль в профессиональном общении. Понятие социального интеллекта, социальной компетентности. Уверенность в себе как важная составляющая позиции педагога в профессиональном общении.

4. Тематический план

№ п/п	Разделы и Темы	Всего часов	Формы занятий		
			лекции	практические занятия	самостоятельная работа
1	Понятие и сущность профессионального общения	3	1		2
2	Коммуникативная сторона в деловом общении	8	1	2	5
3	Характеристика интерактивной стороны общения	10	2		8
4	Коммуникативная компетентность в деловом общении	8		2	6
5	Средства профессионального общения и техники их использования в профессиональной деятельности педагога	10			10
6	Эффективное слушание в деловом общении	12			12
7	Составляющие профессиональной позиции педагога	10			10
8	Личностная позиция педагога в профессиональном общении	7		2	5
	Контроль	4			4

ИТОГО	72	4	6	62
-------	----	---	---	----

5. Виды учебной деятельности

Лекции

Лекция 1. Понятие и сущность делового общения. Коммуникативная сторона в деловом общении

Вопросы для обсуждения:

1. Подходы к пониманию процесса общения: философский подход к процессу общения как форме общественных отношений, социологический подход, социально-педагогический, психологический.
2. Виды общения и критерии их выделения.
3. Общение и его функции.
4. Общение и личность. Общение и деятельность.
5. Специфика обмена информацией между людьми.
6. Особенности коммуникации в профессиональном общении. Коммуникативные роли партнеров: коммуникатор, реципиент.
7. Виды информации. Роль и функции побудительной и констатирующей информации в профессиональном общении.
8. Коммуникативные барьеры в процессе общения. Виды воздействия в процессе деловой коммуникации.

Лекция 2. Характеристика интерактивной стороны общения

Вопросы для обсуждения:

1. Понятие интеракции. Общение как организация участниками общения совместной деятельности.
2. Структура взаимодействия.
3. Взаимодействие в деловом общении. Понятие партнерского взаимодействия. Сотрудничество как ведущая стратегия педагога в профессиональном общении.
4. Методы и техники установления ситуации доверия в профессиональном общении педагога.

Практические занятия

Практическое занятие 1. Коммуникативная сторона в профессиональном общении

1. Понятие «коммуникации».
2. Модели коммуникативного процесса.
3. Особенности коммуникации в профессиональном общении педагога.
4. Понятие «коммуникативного барьера». Коммуникативные барьеры в процессе общения.

Ситуации для обсуждения:

2. Педагог пригласил молодых людей на консультацию. На встречу пришли подростки, в том числе и те, которые находятся на учете в полиции. Специалист пытается сообщить информацию, а подростки не слушают, переспрашивают, иронизируют... Как действовать в этой ситуации педагогу?

Практическое занятие 2. Коммуникативная компетентность в деловом общении

Целью данного практического занятия является повышение компетентности студентов в профессиональном общении

Задачи:

1. Формирование умений и навыков, необходимых для успешного общения.
2. Изучение собственного опыта общения и развитие установок, необходимых для эффективного общения.
3. Развитие способностей адекватного познания себя, других людей и отношений.

Программа занятия реализуется в четыре этапа:

1 этап - этап создания работоспособности (создание атмосферы открытости и безопасности; ознакомление с целями, формами организации и содержанием работы, а также коррекция ожиданий по отношению к ее результатам; акцентирование профессиональной значимости поставленных тренингом задач)

2 этап - этап ориентации на цели тренинга (осознание неадекватных форм поведения в ситуации профессионального общения; обнаружение участниками занятия дефицитов собственной профессиональной компетентности)

3 этап - этап изменений (отработка навыков, умений, необходимых в профессиональном общении; осознание своих ресурсов; активизация внутренних потенциалов, необходимых для развития собственной компетентности в профессиональном общении.

4 этап – завершающий (обобщение материала, полученного в ходе занятия; получение обратной связи;

проработка вариантов применения полученных результатов на практике в профессиональной деятельности; обсуждение впечатлений участников о работе в целом).

Практическое занятие 3. Личностная позиция педагога в профессиональном общении

- 1 Основные подходы к определению профессиональной позиции.
- 2 Система профессионально важных качеств, необходимых педагогу в профессиональном общении.
- 3 Личностный рост как необходимое условие профессионального развития педагога.

Вопросы для обсуждения:

В чем суть эмпатии и в чем она проявляется?

Подумайте и выделите свой потенциал, который можно использовать для повышения эффективности психологического воздействия на ваших партнеров.

Самостоятельная работа

Задание 1. Подготовить конспект статьи А.Е. Войскунский, О.В. Митина, А.А. Аветисова «Общение и «опыт потока» в групповых ролях интернет-играх» в журнале «Психологический журнал» №3, 2006г.

Найти 2-3 литературных источника и подготовить обзор статей по проблемам психологии профессионального общения.

Задание 2. Что вы можете сказать о потребности в общении у животных и человека, прочитав следующие отрывки?

1. В начале 1967г. в один из зоопарков отправили леопарда и пустили к нему в клетку живую курицу, чтобы он подкрепился в дороге; вместо потребности в пище леопард почувствовал большую потребность в общении с птицей в незнакомой обстановке. И впоследствии не трогал курицу, поселившуюся в его клетке.
2. Попав в плен в Германии, Кристофер Берни в течении 18 месяцев находился в одиночном заключении, и его лишь изредка выводили из камеры. Как-то раз ему удалось принести в камеру улитку. Она не только составила ему компанию на какое-то время, но и стала для него своего рода эмиссаром реального мира.

3. Овцы, которые держаться стадами, не так зависимы друг от друга, как это может показаться по их поведению. Лидерство матери-овцы запечатлется в мозгу молодого ягненка на очень ранней стадии, и это животное, даже став взрослой особью, будет стремиться следовать за матерью. Каждый ягненок следует только за своей матерью, не проявляя никакого интереса к остальному стаду, довольный, когда толкает других

Задание 3. Один педагог уходит в отпуск, а в это время его замещает другой. Стили работы у каждого свои. Случается так, что замещающий более полно удовлетворяет запросы, а возвратившийся из отпуска становится уже не таким желанным, воспринимается сквозь призму всплывших недостатков. Ситуация становится напряженной. Как разрешить эту проблемную ситуацию?

Задание 4. Проведите микроисследование. Задача данной работы заключается в том, чтобы выявить особенности профессионального общения педагога в отличие от специалистов других профессиональных областей.

Обратите внимание на взаимодействие в профессиональном общении (партнерское взаимодействие, сотрудничество и т.д.).

Задание 5. Групповая творческая работа, направленная на закрепление знаний о коммуникативной компетентности педагога. Подготовить программу проекта развития коммуникативной компетентности педагога.

Задание 6. Подготовка рефератов, написание рецензии на реферат на тему «Средства профессионального общения и техники их использования в профессиональной деятельности педагога».

Задание 7. Составление контрольной работы по теме: «Эффективное слушание в профессиональном общении».

Задание 8. Подготовка эссе на тему «Проблема психологического влияния в процессе профессионального общения».

ТЕМЫ ДЛЯ РЕФЕРАТОВ

1. Общение как взаимодействие.
2. Психологические особенности публичного выступления.
3. Общение в конфликтной ситуации.

Творческие задания

- 1 Подготовить 7-10 проблемных ситуаций, связанных с профессиональным общением педагога.
- 2 Составьте список основных профессиональных ошибок в общении педагога и предложите способы их устранения.
- 3 Составьте глоссарий основных понятий курса «Психология делового общения».
- 4 Подготовить альбом «Невербальные средства общения», где были бы представлены рисунки, демонстрирующие различные средства общения.

Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы

Методические рекомендации. По дисциплине "Психология делового общения" каждый студент готовит в качестве самостоятельной работы эссе и/или доклады. Эссе готовятся в обязательном порядке всеми студентами, в то время как доклады готовятся по желанию одним студентом по указанной теме.

Объем доклада составляет 5 тыс. знаков, что соответствует трем страницам печатного текста формата А4, шрифтом 12 Times New Roman с одинарным межстрочным интервалом. На обложке указываются факультет, курс, группа, ФИО студента и тема доклада. Страницы нумеруются и имеют поля. На первой странице пишется план работы (3–5 пунктов) с указанием страниц и приводится список использованной литературы (не менее пяти источников – для докладов).

Тема доклада раскрывается студентом самостоятельно на основе прочитанных источников из списка предложенной основной, дополнительной и рекомендованной литературы. Дословное переписывание текста должно оформляться как цитата со ссылкой на источник заимствования. Например: фамилия, год, страница(ы) для докладов. Доклад не следует строить на изложении и тем более переписывании одного из источников. Сроки сдачи доклада – на занятии в рамках освоения соответствующей темы.

Эссе – это творческая переработка изученного материала, которая позволяет студенту проявить свою индивидуальность, креативные способности, фантазию, создать собственную презентацию и оценить творчество других. В основном эссе пишется в произвольной форме. Студент должен высказать свою точку зрения, обосновать ее, подискутировать и сформулировать выводы. Объем работы составляет 5 тыс. знаков, что соответствует трем страницам печатного текста формата А4, шрифтом 12 Times New Roman с одинарным межстрочным интервалом. Сроки сдачи эссе – на следующем занятии после изучения соответствующей темы.

Оценочные средства

Формы и способы контроля соответствуют цели обучения и избранным образовательным технологиям, методам формирования компетенций.

Для контроля текущей успеваемости и промежуточной аттестации используется информационно-измерительная система оценки знаний.

Система текущего контроля включает:

- 1) контроль посещения и работы на практических/лабораторных занятиях;
- 2) контроль выполнения студентами заданий для самостоятельной работы;
- 3) контроль знаний, умений, навыков усвоенных в данном курсе в форме практических работ, письменных отчетов.

Работа на практических занятиях оценивается преподавателем по итогам подготовки и выполнения студентами заданий, активности работы в группе и самостоятельной работе. Пропуск практических занятий предполагает отработку по пропущенным темам с предоставлением письменных отчетов. Неотработанный (до начала экзаменационной сессии) пропуск более 50% практических занятий по курсу является основанием для недопуска к зачету по курсу.

Итоговая контрольная работа проводится на последнем практическом занятии и предназначена для оценки знаний, умений и навыков, приобретенных в процессе практических занятий курса.

Промежуточный контроль

Форма промежуточного контроля знаний по курсу «Психология делового общения» - итоговая контрольная работа. Решение о допуске студента к контрольной работе принимается на основании объективной оценки преподавателем учебной деятельности студента по данной дисциплине в течение семестра, выполнения им практических заданий и итоговой семестровой контрольной работы.

Тест

1. Какие из следующих видов взаимодействий являются:
1-коммуникацией; 2-общением
 - 1) связь человека и машины
 - 2) телефонная связь между индивидами

- 3) внутривидовая связь животных
- 4) разговор матери с сыном
- 5) связь между компьютерными системами

2. Цель делового общения:

- 1) приобщение инициатора общения к ценностям партнера
- 2) находится вне самого взаимодействия субъектов
- 3) находится в самом взаимодействии субъектов
- 4) приобщение партнера к опыту и ценностям инициатора общения

3. Дайте определение невербального средства общения – кинесика:

- 1) биологически необходимая форма человеческого общения, проявляющаяся в виде динамических прикосновений
- 2) пространственная ориентация партнеров в момент общения
- 3) зрительно воспринимаемые движения, выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении
- 4) ритмико-интонационные стороны речи
- 5) включение в речь пауз, плача, кашля, вздохов.

4. Дайте определение невербального средства общения – такесика:

- 1) включение в речь пауз, плача, кашля, вздохов
- 2) ритмико-интонационные стороны речи
- 3) пространственная ориентация партнеров в момент общения
- 4) зрительно воспринимаемые движения, выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении
- 5) биологически необходимая форма человеческого общения проявляющаяся в виде динамических прикосновений

5. Дайте определение невербального средства общения – эксталингвистика:

- 1) зрительно воспринимаемые движения, выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении
- 2) включение в речь пауз, плача, кашля, вздохов
- 3) биологически необходимая форма человеческого общения проявляющаяся в виде динамических прикосновений
- 4) пространственная ориентация партнеров в момент общения
- 5) ритмико-интонационные стороны общения

6. Дайте определение понятия «коммуникативная сторона общения»:

- 1) общение как взаимодействие
- 2) общение как обмен информацией
- 3) общение как восприятие людьми друг друга

7. Дайте определение понятия «интерактивная сторона общения»:

- 1) общение как взаимодействие
- 2) общение как обмен информацией
- 3) общение как восприятие людьми друг друга

8. Дайте определение следующих видов коммуникативных барьеров:

1-информационно-дефицитный; 2- фонетическое непонимание.

- 1) политические, религиозные, профессиональные различия, определяющая степень авторитета коммуникатора для реципиента и соответственно степень внимания к предлагаемой информации
- 2) разные языки, диалекты, дефекты речи, неправильный грамматический строй
- 3) искажение информации при передаче через несколько ретрансляторов
- 4) механический обрыв информации

- 5) несоответствие стиля речи коммуникатора и ситуации (психологического состояния) общения

9. Дайте определение следующих видов коммуникативных барьеров:

1-стилистический; 2- социально-культурные различия.

- 1) политические, религиозные, профессиональные различия, определяющая степень авторитета коммуникатора для реципиента и соответственно степень внимания к предлагаемой информации
- 2) разные языки, диалекты, дефекты речи, неправильный грамматический строй
- 3) искажение информации при передаче через несколько ретрансляторов
- 4) механический обрыв информации
- 5) несоответствие стиля речи коммуникатора и ситуации (психологического состояния) общения

10. Дайте определение следующих видов коммуникативных барьеров:

1- семантический; 2- логический

- 1) рассуждение коммуникатора либо слишком сложно для реципиента, либо кажется ему неверным, противоречит присущей ему манере доказательств
- 2) разные языки, диалекты, дефекты речи, неправильный грамматический строй
- 3) различие в системах значений (тезаурусах) участников общения
- 4) искажение информации при передаче через несколько ретрансляторов
- 5) несоответствие стиля речи коммуникатора и ситуации (психологического состояния) общения

11. Дайте определение следующих видов коммуникативных барьеров:

1- замещающе-искажающий; 2-фонетическое непонимание

- 1) рассуждение коммуникатора либо слишком сложно для реципиента, либо кажется ему неверным, противоречит присущей ему манере доказательств
- 2) разные языки, диалекты, дефекты речи, неправильный грамматический строй
- 3) различие в системах значений (тезаурусах) участников общения
- 4) искажение информации при передаче через несколько ретрансляторов
- 5) несоответствие стиля речи коммуникатора и ситуации (психологического состояния) общения

12. Назовите вербальные средства общения:

- 1) мимика
- 2) речь
- 3) взгляд
- 4) поза
- 5) жест

13. Дайте определение функций общения: 1-экспрессивная функция; 2- функция социального контроля; 3- функция социализации

- 1) формирование навыков взаимодействия в обществе в соответствии с принятыми нормами и правилами
- 2) регламентация поведения и деятельности
- 3) взаимопонимание переживаний и эмоциональных состояний

14. Какие психологические механизмы используются в перцептивной стороне общения незнакомых людей?

- 1) эмпатия
- 2) социальная стереотипизация
- 3) рефлексия
- 4) идентификация
- 5) интерпретация

Критерии оценивания уровня освоения дисциплины

Отметка **"зачтено"** выставляется студенту, который систематически успешно осваивал дисциплину, имеет оценки положительные оценки при текущих и промежуточных формах контроля знаний, регулярно отчитывался о выполнении самостоятельной работы, успешно защитил индивидуальное задание, усвоивший основную и знакомый с дополнительной литературой, рекомендованной программой. Как правило, оценка «зачтено» выставляется студентам, усвоившим взаимосвязь основных понятий дисциплины, обнаружил на зачете всестороннее, систематическое и глубокое знание, проявившим творческие способности в понимании, изложении и использовании учебно-программного материала, но допустившим погрешности в ответе на зачете и при выполнении контрольных заданий, однако обладающим необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя.

Оценка **"не зачтено"** выставляется студенту, обнаружившему пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допустившему принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий, не ознакомившемуся с основной литературой, предусмотренной программой, и не овладевшему базовыми знаниями, предусмотренными по данной дисциплине и определенными соответствующей программой курса (перечень основных знаний и умений, которыми должны овладеть студенты, является обязательным элементом рабочей программы курса).

Вопросы к зачету по курсу «Психология делового общения»

1. Понятие и психологические особенности профессионального общения.
2. Средства профессионального общения.
3. Общая характеристика коммуникативной стороны общения.
4. Коммуникативные барьеры в общении. Понятие и виды.
5. Обратная связь как феномен профессионального общения.
6. Перцептивное общение: понятие и характеристика социальной перцепции. Роль социальной перцепции в процессе взаимоотношения.
7. Структурная характеристика общения.
8. Формирование первого впечатления. Факторы, влияющие на процесс восприятия партнера.
9. Механизм социальной перцепции. Классификация видов и характеристика.
10. Эффективное слушание в профессиональном общении
11. Интерактивный аспект в общении. Общение как взаимодействие. Понятие, роль, функции интеракции в общении. Теория взаимодействия.
12. Социально-психологическая характеристика конфликта.
13. Разрешение конфликтов в практике психологического консультирования.
14. Теория Э. Берна «Трансактный анализ». Общие положения. Виды трансакций.
15. Стратегии взаимодействия партнеров в профессиональном общении.
16. Невербальное общение. Общие понятия.
17. Понятие о личностном влиянии и противостоянии чужому влиянию.
18. Критерии конструктивности влияния и контрвлияния.

19. Личностная позиция психолога-консультанта в профессиональном общении.
20. Этика делового общения. Профессиональная этика педагога.
21. Психология переговорного процесса.

7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы

7.1. Список основной литературы

1. Бороздина Г.В. Психология и этика делового общения: учебник и практикум для вузов. М.: 2020. - 463 с. <http://biblio-online.ru/bcode/449705>
2. Бороздина Г.В. Психология общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования. М.: 2020. - 463 с. <http://biblio-online.ru/bcode/450947>
3. Лавриненко В.Н. Психология делового общения: учебник и практикум для вузов. М.: 2020. - 350 с. <http://biblio-online.ru/bcode/451051>

7.2 Список дополнительной литературы

1. Митрошенков О.А. Деловые переговоры: учебное пособие для вузов. М.: 2020. - 315 с. <http://biblio-online.ru/bcode/454576>
2. Корягина Н.А. Психология общения: учебник и практикум для вузов. М.: 2020. - 440 с. <http://biblio-online.ru/bcode/450305>
3. Чернышова Л.И. Этика, культура и этикет делового общения: учебное пособие для вузов. М.: 2020. - 161 с. <http://biblio-online.ru/bcode/451154>
4. Леонов Н.И. Психология общения: учебное пособие для среднего профессионального образования. М.: 2020. - 193 с. <http://biblio-online.ru/bcode/455694>
5. Душкина М.Р. Психология влияния в деловом общении и социальных коммуникациях: учебник для вузов. М.: 2020. - 228 с. <http://biblio-online.ru/bcode/457269>
6. Львова А.С. Культура речи и деловое общение педагога: учебное пособие для среднего профессионального образования. М.: 2020. - 185 с. <http://biblio-online.ru/bcode/456276>
7. Матвеева Л.В. Психология ведения переговоров: учебное пособие для вузов. М.: 2020. - 121 с. <http://biblio-online.ru/bcode/452637>

7.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. ЭБС «Юрайт»: www.biblio-online.ru
2. Российская Государственная Библиотека: <http://www.rsl.ru/>
3. Научная электронная библиотека: <http://txt.elibrary.ru/>
4. Открытая русская электронная библиотека: <http://orel.rsl.ru/index.shtml>
5. Научная библиотека Санкт-Петербургского государственного университета: <http://www.lib.pu.ru/>
6. Университетская информационная система «Россия»: <http://uisrussia.msu.ru>
7. Библиотека электронных ресурсов исторического факультета МГУ им. М.В. Ломоносова: <http://www.hist.msu.ru/ER/>
8. Федеральный образовательный портал «Российское образование»: <http://www.humanities.edu.ru/>

Университетская информационная система РОССИЯ (УИС РОССИЯ): создана и поддерживается как база электронных ресурсов для исследований и образования в области экономики, социологии, политологии, международных отношений и других гуманитарных наук <http://uisrussia.msu.ru>

Электронный каталог книг, диссертаций, газетно-журнальных статей библиотеки МГПУ: <http://www.mspu.edu.ru>

«Рубрикон»: крупнейший энциклопедический ресурс Интернета, <http://www.rubricon.com/>

Электронная библиотека диссертаций [Российской государственной библиотеки](http://diss.rsl.ru), <http://diss.rsl.ru> Единое окно доступа к образовательным ресурсам: обеспечение свободного доступа к интегральному каталогу образовательных интернет-ресурсов, к электронной библиотеке учебно-методических материалов для общего и профессионального образования и к ресурсам системы Федеральных образовательных порталов; является уникальным образовательным проектом в русскоязычном Интернете и объединяет в единое информационное пространство электронные ресурсы свободного доступа для всех уровней образования в России. В разделе Библиотека представлено более 17 000 учебно-методических материалов, разработанных и накопленных в системе федеральных образовательных порталов, а также изданных в университетах, ВУЗах и школах России; <http://window.edu.ru/window/library>

Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU: полнотекстовая база данных научных периодических изданий, <http://www.elibrary.ru/>. Library.ru: Информационно-справочный портал при поддержке Министерства культуры РФ. Включает: [Журнальный жанр](#) представлен качественной публицистикой, которая появляется на страницах современных периодических изданий. [Читальный зал](#) - многожанровая электронная библиотека текстов; помимо самих текстов произведений, здесь размещена дополнительная информация: аннотации на произведения, портреты и краткие биографии авторов. [Ресурсы Интернета: каталоги, обзоры](#) - аннотированные каталоги сетевых ресурсов: интернет-магазинов, сайтов издательств, электронных версий периодических изданий, электронных библиотек художественной литературы. [1-я Виртуальная справка](#) - корпоративная виртуальная справочно-информационная служба, где любой пользователь может получить ответ на свой вопрос посредством ресурсов Интернета; В работе службы принимают участие специалисты публичных библиотек различных регионов России, Украины и Казахстана: <http://www.library.ru/>
<http://elibrary.ru/>
http://psyjournals.ru/social_psy/2011/n3/index.shtml - журнал «Социальная психология и общество | Social Psychology and Society».
<http://psyjournals.ru/> - портал психологических изданий.

8. Материально-техническая база

1. Учебная аудитория уч. корпус №1, ауд.80 для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации (Стандартная учебная мебель (26 учебных посадочных места), стол и стул для преподавателя – по 1 шт., доска настенная трехэлементная – 1 шт.).
2. Помещение для самостоятельной работы - уч. корпус №1, ауд.12 б.
Компьютерный класс с выходом в Интернет: Учебная мебель (47 посадочных мест), компьютерный класс с выходом в сеть Интернет (18 компьютеров), Интерактивная доска SMART, Мультимедийный проектор, Сканер формат A3Epson GT – 20000, Принтер формат A3 E 100, Компьютерное оборудование Kraftway KC 41.

9. Программное обеспечение

Microsoft Open License (Windows XP, 7, 8, 10, Server, Office 2003-2016), Лицензия 66920993 от 24.05.2016, (бессрочно)
Microsoft Open License (Windows XP, 7, 8, 10, Server, Office 2003-2016), Лицензия 66975477 от 03.06.2016, (бессрочно)
KasperskyEndpointSecurity для бизнеса – Стандартный, Лицензия 1FB6181220135520512073, ежегодное обновление.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 6314D932A1EC8352F4BBFDEFD0AA3F30
Владелец: Артеменков Михаил Николаевич
Действителен: с 21.09.2022 до 15.12.2023