

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Артеменков Михаил Николаевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 06.10.2026 21:16:02
Уникальный программный ключ:
a63b74166e8f4fc17bd1e0462725f79e393b6d19

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

Кафедра педагогики

«Утверждаю»

Проректор по учебно-методической деятельности

Ю.А. Устименко

«29» января 2026г.

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

Направление подготовки 44.03.05 «Педагогическое образование (с двумя профилями подготовки)»

Направленность (профиль) «Дошкольное образование, Логопедия»

Форма обучения – очная

Курс – 2

Семестр – 4

Всего зачетных единиц – 3, часов – 108

Форма отчетности: зачет – 4 семестр

Программу разработал

канд. психологических наук, доцент Петрова Е.М.

Одобрена на заседании кафедры

«14» января 2026 г., протокол №5

Заведующий кафедрой Чепикова Л.В.

Смоленск
2026

1. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина «Психология делового общения» является дисциплиной по выбору вариативной части федерального компонента Государственного образовательного стандарта высшего профессионального образования по специальности 44.03.05 «Дошкольное образование, Логопедия».

Курс направлен на формирование интереса к специализации в исследованиях по психологии делового общения, разрешения конфликтов и в прикладной деятельности практического психолога.

Целью данного курса является формирование у обучающихся представлений о сущности и содержании профессионального общения, о технологиях организации взаимодействия, а также выработка основных навыков, необходимых социальному работнику 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.

Программа тесно связана с такими дисциплинами как: Культура речи и основы коммуникации в поликультурной среде, Профессиональная этика.

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 психолога-консультанта. Основные составляющие коммуникативной компетентности практического психолога.

Средства профессионального общения и техники их использования в профессиональной деятельности психолога. Эффективное слушание как одно из условий организации профессионального общения. Влияние как элемент профессионального общения психолога-консультанта. Личностная позиция психолога-консультанта в профессиональном общении. Система профессионально важных качеств, необходимых психологу-консультанту 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 психолога: 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 информационно-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. Щепанский, 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 психолога-консультанта в профессиональном общении. Методы и техники установления ситуации доверия в профессиональном общении психолога с клиентом.

Тема 4. Коммуникативная компетентность в деловом общении

Коммуникативная компетентность как профессионально важное качество психолога. Основные составляющие коммуникативной компетентности психолога-консультанта. 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 психолога-консультанта

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. Составляющие профессиональной позиции педагога

Понятие и сущность профессиональной позиции педагога. Ценностно-смысловой компонент (Мировоззренческая основа). Мотивационно-целевой компонент. Когнитивно-методологический компонент (Осознанность деятельности). Деятельностно-поведенческий компонент (Внешнее проявление позиции). Эмоционально-волевой компонент. Факторы формирования и развития профессиональной позиции. Типологии профессиональных позиций педагогов (для анализа и самоанализа).

Тема 8. Личностная позиция работника 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 психологу в профессиональном общении. Роль личности психолога в организации взаимодействия с клиентом.

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

4. Тематический план

№	Разделы и темы	Всего часов	Формы занятий		
			лекции	практические занятия	самостоятельная работа
1	Понятие и сущность профессионального общения	14	2	8	4
2	Коммуникативная сторона в деловом общении	14	2	6	6
3	Характеристика интерактивной стороны общения	12	2	4	6
4	Коммуникативная компетентность в деловом общении	14		2	12
5	Средства профессионального общения и техники их использования в профессиональной деятельности	12		2	10

	педагога				
6	Эффективное слушание в деловом общении	22	4	6	12
7	Составляющие профессиональной позиции педагога	6	2	4	
8	Личностная позиция работника в профессиональном общении	14	4	2	8
ИТОГО		108	16	34	58

5. Виды образовательной деятельности

Лекции

Лекция 1. Понятие и сущность делового общения. 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.

Лекция 2. Коммуникативная сторона в деловом общении. Специфика обмена информацией между людьми. Особенности коммуникации в профессиональном общении. Коммуникативные роли партнеров: коммуникатор, реципиент. Виды информации. Роль и функции побудительной и констатирующей информации в профессиональном общении. Коммуникативные барьеры в процессе общения. Виды воздействия в процессе деловой коммуникации.

Лекция 3. Характеристика интерактивной стороны общения. Понятие интеракции. Общение как организация участниками общения совместной деятельности. Структура взаимодействия. Взаимодействие в деловом общении. Понятие партнерского взаимодействия. Сотрудничество как ведущая стратегия психолога-консультанта в профессиональном общении. Методы и техники установления ситуации доверия в профессиональном общении психолога с клиентом.

Лекция 4-5. 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.

Лекция 6. Составляющие профессиональной позиции педагога. Понятие и сущность профессиональной позиции педагога. Ценностно-смысловой компонент (Мировоззренческая основа). Мотивационно-целевой компонент. Когнитивно-методологический компонент (Осознанность деятельности). Деятельностно-поведенческий компонент (Внешнее проявление позиции). Эмоционально-волевой компонент. Факторы формирования и развития профессиональной позиции. Типологии профессиональных позиций педагогов (для анализа и самоанализа).

Лекция 7-8. Личностная позиция работника в профессиональном общении. Основные подходы к определению профессиональной позиции. Факторный подход: когнитивный, эмоциональный, поведенческий компоненты. Типологический подход: авторитарная, демократическая позиции. Система профессионально важных качеств, необходимых психологу в профессиональном общении. Понятие коммуникативной креативности. Личностный рост как необходимое условие профессионального развития психолога-консультанта. Эмпатия и ее роль в профессиональном общении. Понятие социального

интеллекта, социальной компетентности. Уверенность в себе как важная составляющая позиции психолога-консультанта в профессиональном общении.

Практические занятия

Занятие 1-4

Понятие и сущность профессионального общения

Вопросы для обсуждения

1. Чем принципиально деловое общение отличается от бытового или светского? Можно ли провести четкую границу, или это континуум?
2. Как социологический и психологический подходы дополняют друг друга в понимании общения как процесса? Приведите пример из профессиональной сферы.
3. Общение выполняет множество функций (контактная, информационная, побудительная и др.). Какая функция является ведущей в деловом общении и почему? Меняется ли эта доминанта в зависимости от ситуации (переговоры, консультация, отчет)?
4. В чем проявляется диалектическая связь «общение – деятельность»? Является ли общение всегда лишь средством для деятельности, или оно может быть и самоцелью в профессиональном контексте?
5. Как личность профессионала (его ценности, установки) влияет на характер и результаты его делового общения? Может ли человек успешно играть коммуникативную роль, противоречащую его личностным особенностям?

Задания

1. Понаблюдайте за фрагментом делового общения в реальной жизни (офис, магазин) или в кино (выберите жанр: драма, сериал). Определите виды общения (по содержанию, целям, средствам), которые вы наблюдаете. Зафиксируйте в таблице.
2. Создайте таблицу, сравнивающую философский, социологический, социально-педагогический и психологический подходы к общению по критериям: Основной объект изучения, Ключевые понятия, Практический вывод для делового общения.
3. Проанализируйте описанную ситуацию (например: «Менеджер настаивает на срочном выполнении задачи, сотрудник сопротивляется»). Определите, какие функции общения (информационная, регулятивная, аффективно-экспрессивная) здесь задействованы и в чем проявляется их конфликт.
4. Напишите эссе на тему: «"Деловое" и "человеческое" в профессиональном общении: где грань?». Опирайтесь на понятия «роль» и «личность».

Занятие 5-7

Коммуникативная сторона в профессиональном общении

Вопросы для обсуждения

1. В чем заключается специфика обмена информацией между людьми по сравнению с кибернетической моделью «передатчик-приемник»? Почему «смысл» важнее «сообщения»?
2. Как коммуникативные роли (коммуникатор, реципиент) влияют на выбор стратегии общения? Может ли и должен ли психолог-консультант намеренно менять свою роль в процессе сессии?
3. Побудительная vs. констатирующая информация: в каких профессиональных ситуациях уместнее та или иная? Как неуместное использование побудительной информации («Вы должны...») может разрушить доверие?
4. Проанализируйте коммуникативный барьер «логического непонимания». Как он возникает между специалистом и клиентом/коллегой из другой профессиональной сферы? Какие приемы помогают его преодолеть?

5. Какие виды воздействия (заражение, внушение, убеждение, подражание) являются наиболее этичными и эффективными в долгосрочной перспективе делового общения психолога? Аргументируйте.

Задания

1. Возьмите сложный отрывок из учебника по специальности. Попробуйте пересказать (написать) его содержание так, как если бы объясняли его человеку далекой профессии (например, подростку, художнику). Проанализируйте, что вы изменили и почему.
2. Вспомните случай неэффективного общения из вашего опыта. Определите, какие коммуникативные барьеры (семантические, стилистические, логические, фонетические, барьеры отношения) присутствовали. Предложите, как их можно было бы преодолеть.
3. Создайте презентацию «5 способов сделать ваше сообщение понятным» для будущего психолога. Включите приемы структурирования, примеры, обратную связь.
4. Составьте таблицу с двумя колонками. В левой опишите ситуацию, где необходима констатирующая информация (напр., информирование о графике). В правой – ситуацию для побудительной информации (напр., мотивация на изменение). Укажите возможные формулировки.
5. Найдите в интернете пример публичного выступления известного человека (TED-talk, презентация). Проанализируйте, какие виды воздействия он использует и как комбинирует вербальные и невербальные средства для усиления сообщения.

Занятие 8-9

Характеристика интерактивной стороны общения

Вопросы для обсуждения

1. Почему сотрудничество считается оптимальной, но не всегда легко достижимой стратегией взаимодействия в деловом общении? В каких профессиональных ситуациях другие стратегии (компромисс, избегание) могут быть уместны?
2. Как понятие «партнерское взаимодействие» связано с уважением к автономии и ответственности клиента/коллеги? Чем оно отличается от отношений «руководитель-подчиненный» или «эксперт-незнайка»?
3. Какие техники установления доверия на начальном этапе общения вы считаете наиболее универсальными и почему? (Открытая поза, называние по имени, кивание, парафраз). Могут ли техники стать манипуляцией?
4. Как структура взаимодействия (позиции, роли, сценарий) влияет на распределение инициативы в диалоге психолога и клиента? Кто и как задает эту структуру?
5. В чем разница между интеракцией как организацией совместных действий и простым обменом информацией (коммуникацией)? Приведите пример из консультативной практики.

Задания

1. Просмотрите видеофрагмент переговоров или конфликтной сцены из фильма. Определите, какие стратегии взаимодействия (по Томасу: сотрудничество, соперничество, компромисс, приспособление, избегание) использует каждый участник. Сделайте скриншоты с пояснениями.
2. Составьте пошаговый сценарий первых 10 минут встречи психолога с новым клиентом, направленный на установление ситуации доверия. Включите конкретные фразы приветствия, организации пространства, формулировки целей встречи.

3. Опишите диалог между психологом и скептически настроенным клиентом, где психолог использует не менее 3 техник установления контакта (отражение, присоединение, позитивное подкрепление). Выделите эти техники в тексте.
4. Создайте таблицу, сравнивающую партнерское, авторитарное и попустительское взаимодействие по критериям: распределение ответственности, стиль принятия решений, ожидаемые результаты, риски.
5. Проанализируйте свое типичное поведение в групповой работе (учебный проект). Какую стратегию взаимодействия вы чаще всего выбираете? Почему? Что вы можете сделать, чтобы усилить навык сотрудничества?

Занятие 10

Коммуникативная компетентность в деловом общении

Вопросы для обсуждения

1. В чем принципиальная разница между понятиями «коммуникативный навык» (например, умение задавать открытые вопросы) и «коммуникативная компетентность»? Почему в профессиях «человек-человек» недостаточно просто освоить набор навыков?
2. Как коммуникативная компетентность связана со способностью анализировать контекст деловой ситуации? Приведите пример, когда стандартно «эффективный» прием (например, активное слушание) может оказаться неадекватным и продемонстрировать низкую компетентность.
3. Компетентность предполагает достижение цели. Всегда ли нужно стремиться к максимальной коммуникативной эффективности в ущерб другим аспектам (например, долгосрочным отношениям, этике)? Где проходит грань между компетентностью и манипуляцией?
4. Как личностные особенности (высокая тревожность, перфекционизм, потребность всегда быть правым) могут блокировать проявление даже хорошо сформированных коммуникативных знаний и навыков? Что важнее для компетентности: «починить» личностный барьер или создать «обходной путь»?
5. Почему самооценка собственной коммуникативной компетентности часто бывает неточной? Какую роль в ее объективной диагностике и развитии играют супервизия, профессиональные сообщества и «запрос обратной связи» у коллег/клиентов?

Задания

1. Разработайте для себя «Карту коммуникативной компетентности». Создайте таблицу с тремя колонками: Компонент: Когнитивный (знаю теорию), Операционный (умею применять), Личностный (отношусь/регулирую). Конкретный пример: Для каждого компонента приведите 2-3 конкретных примера из требований к вашей будущей профессии (напр., «Знаю модели разрешения конфликтов», «Умею держать паузу после вопроса клиента», «Осознаю свою склонность перебивать при стрессе»). Самооценка: Оцените свой текущий уровень по каждому примеру по шкале от 1 до 5.
2. Прослушайте запись публичного выступления, подкаста или интервью с признанным профессионалом в интересующей вас сфере. Ваша задача — выявить не *что* он говорит, а *как*. Зафиксируйте 3-4 примера языковых маркеров высокой компетентности:
3. Разработайте письменный кейс (ситуацию) для разбора на занятии, где ключевой проблемой является дефицит одного из компонентов коммуникативной компетентности.
4. На основе самоанализа (из задания 1 и размышлений) составьте индивидуальный план развития коммуникативной компетентности на ближайшие 3 месяца.

Занятие 11

Средства профессионального общения и техники их использования в профессиональной деятельности педагога

Вопросы для обсуждения

1. Часто говорят, что в педагогическом общении «как говорят» важнее, чем «что говорят». Согласны ли вы с этим? Проанализируйте ситуацию, когда содержание сообщения учителя (вербальный компонент) вступает в противоречие с его тоном, позой или выражением лица (невербальный компонент). Какой сигнал, скорее всего, «услышат» ученики и почему?
2. Как педагог может сознательно использовать такие средства, как темп речи, громкость, паузы, интонация, для решения разных задач: успокоить возбужденный класс, подчеркнуть важность информации, включить в обсуждение робкого ученика? Приведите конкретные примеры речевых техник.
3. Как расстановка мебели в классе (рядная, «подкова», островки) влияет на характер общения и распределение ролей? В каких педагогических ситуациях уместно сокращать или увеличивать физическую дистанцию с учеником (подойти к парте, сесть рядом)? Какие риски и этические границы существуют в использовании пространства?
4. Общение через электронный дневник, чаты и социальные сети стирает традиционные границы. Как педагогу использовать эти каналы профессионально: поддерживать авторитетную дистанцию и при этом быть доступным? Какие правила «цифрового этикета» и самопрезентации в сети должны стать частью профессионального арсенала современного учителя?
5. Многие техники (отражение чувств, парафраз, «Я-сообщения») часто рассматриваются как инструмент для решения конфликтов. Можно ли и нужно ли интегрировать их в повседневное, *рутинное* общение на уроке (например, при ответе у доски, обсуждении домашнего задания)? Не приведет ли это к искусственности и потере спонтанности?

Задания

1. Определите, для какого вида дистанции характерны приведенные в таблице расстояния между общающимися.

№	Расстояние между общающимися	Вид дистанции
1	Свыше 350 см	
2.	50-120 см	
3.	15-50 см	
4	120-350 см	

2. Проанализируйте приведенные в таблице помехи при общении. Определите, проявлением какого барьера является каждая из них, и заполните таблицу.

№	Помехи	Барьер
1	Различное понимание одних и тех же жестов людьми из разных стран	
2	Фильтрация информации	
3.	Жаргон, используемый в рабочей группе	
4.	Частое употребление в речи выражений «так сказать», «скажем так» и пр.	
5.	Расстояние между общающимися более 50 см	
6	Психологическая несовместимость общающихся	
7.	Разное понимание одних и тех же слов и выражений	
8.	Неумение слушать собеседника	

3. Проанализируйте приведенные ниже утверждения и укажите, какие из них верны, а какие нет.

- Коммуникации - важнейшая составная часть деятельности социального работника.
- Успех коммуникации зависит от того, насколько внимательно собеседники слушают друг друга.
- Наличие обратной связи делает процесс коммуникации двусторонним.
- Чтобы уточнить мнение собеседника, следует задавать ему как можно больше вопросов.
- Наличие обратной связи - важное условие коммуникации.
- Межличностные коммуникации во многом зависят от социокультурной среды, в которой они осуществляются.
- В формальной группе не могут возникать неформальные коммуникации.
- В процессе общения невербальные сигналы собеседников должны способствовать усилению речи.
- Чтобы сократить время коммуникации, следует перебить собеседника и прямо сказать ему о дефиците своего времени.
- Слухи - это невербальные коммуникации в процессе общения.

Занятие 12-14

Эффективное слушание в деловом общении

Вопросы для обсуждения

1. Почему активное слушание — это не просто молчание, а интенсивная внутренняя и внешняя работа? В чем разница между «слушать» и «слышать» в профессиональном контексте?
2. Когда в работе психолога уместно безмолвное (пассивное) слушание, а когда необходимо подключать рефлексивные техники (пересказ, уточнение, отражение чувств)? Можно ли ошибиться в выборе?
3. Какой из приемов активного слушания (уточнение, пересказ, развитие мыслей, отражение чувств) является, на ваш взгляд, самым сложным для применения и почему? С какими внутренними барьерами (например, желание дать совет) сталкивается слушатель?
4. Как эффективное слушание способствует не только установлению контакта, но и прояснению реальной проблемы клиента? Приведите гипотетический пример, где неумелое слушание привело к неверной диагностике запроса.
5. Могут ли техники активного слушания, применяемые формально и без искреннего интереса, нанести вред доверительным отношениям? Как отличить технику от подлинного внимания?

Задания

1. Возьмите интервью у одnogруппника на нейтральную тему (хобби, планы на выходные) в течение 3 минут. Ваша задача — затем письменно изложить суть услышанного, используя только пересказ (парафраз), без интерпретаций и оценок. Покажите текст собеседнику для проверки точности.
2. Анализ диалога: Найдите в литературе или кино диалог, где один персонаж явно не слушает другого. Выпишите реплики «плохого слушателя». Перепишите их, применяя правила активного слушания (уточняющие вопросы, переформулировки).
3. Создание схемы-алгоритма: Разработайте наглядную схему (инфографику) «Выбор стратегии слушания». Включите ветвления: Если цель — дать выговориться → техники безмолвного слушания. Если цель — прояснить детали → техники уточнения и пересказа. Если цель — понять чувства → техники отражения эмоций.
4. Аудио-анализ: Запишите на аудио (с согласия собеседника) 5-7 минут вашего бытового разговора. Прослушайте и проанализируйте свою речь: как часто вы перебиваете, задаете уточняющие вопросы, делаете пересказ? Оцените себя как слушателя.

5. Разработка упражнения: Придумайте и опишите небольшое (5-10 минут) групповое упражнение для тренинга, направленное на отработку одного конкретного приема активного слушания (например, «уточнение»). Укажите цель, инструкцию, необходимые материалы.

Занятие 15-16

Составляющие профессиональной позиции педагога

Вопросы для обсуждения

1. Как ценностно-смысловой компонент позиции (например, вера в ресурсность клиента) влияет на конкретные действия психолога в сложной ситуации (работа с сопротивлением, кризис)?
2. Может ли профессиональная позиция быть «гибридной» (например, демократической в установлении целей, но директивной в соблюдении временных границ сессии)? Где границы такой гибкости?
3. Почему эмоционально-волевой компонент (устойчивость, эмпатия без слияния) считается не просто личностным качеством, а обязательной составляющей профессиональной позиции помогающего специалиста?
4. Как когнитивно-методологическая осознанность (понимание, почему я применяю именно эту технику) защищает психолога от профессионального выгорания и манипуляций со стороны клиента?
5. Опишите возможные деформации профессиональной позиции: «спасатель», «всезнающий гуру», «нейтральный техник». К каким негативным последствиям для процесса помощи может привести каждая из них?

Задания

1. Проведите самоанализ своей потенциальной профессиональной позиции. Заполните таблицу с колонками: Компонент позиции (ценностный, когнитивный и т.д.), Мои сильные стороны, Зоны развития, Конкретные шаги для развития.
2. Создание «портрета»: На основе лекционного материала и дополнительной литературы составьте развернутый «портрет» профессиональной позиции идеального психолога-консультанта в гуманистическом подходе. Опишите ее по всем 5 компонентам.
3. Анализ кейса: Проанализируйте описанную сложную ситуацию в консультировании (например, клиент проявляет агрессию). Опишите, как поведет себя психолог с авторитарной, демократической и попустительской позицией. Какой исход вероятен в каждом случае?
4. Интервью: Возьмите короткое интервью у практикующего психолога или опытного педагога. Спросите о том, как формировалась и менялась его профессиональная позиция, с какими внутренними конфликтами сталкивался.
5. Эссе: Напишите эссе на тему «"Быть" или "казаться" в профессии помогающего специалиста: дилемма формирования профессиональной позиции».

Занятие 17

Личностная позиция работника в профессиональном общении

Вопросы для обсуждения

1. Как социальный интеллект (способность понимать и прогнозировать поведение людей) связан с коммуникативной креативностью (гибкостью в выборе тактик общения)? Можно ли развить одно без другого?
2. Эмпатия vs. симпатия в профессиональном общении: где та грань, пересекая которую психолог теряет профессиональную объективность и начинает «спасать», а не помогать?

3. Почему уверенность в себе является необходимой, но недостаточной составляющей позиции? Как неуверенность и гиперуверенность (самоуверенность) могут исказить процесс общения?
4. Личностный рост психолога – это этическое требование или условие профессиональной эффективности? Может ли психолог, остановившийся в личностном развитии, быть полезен клиенту?
5. Как в рамках факторного подхода (когнитивный, эмоциональный, поведенческий компоненты) можно описать и скорректировать конкретную коммуникативную трудность (например, страх перед агрессивным клиентом)?

Задания

1. Пройдите 2-3 доступных онлайн-теста, связанных с аспектами коммуникации (уровень эмпатии, коммуникативные навыки, уверенность). На основе результатов составьте индивидуальный план развития на семестр с 3-4 конкретными действиями.
2. Выберите персонажа-психолога/педагога из известного фильма или сериала. Проанализируйте его профессиональную позицию через призму системы профессионально важных качеств (эмпатия, социальный интеллект и т.д.). Насколько она эффективна?
3. Подготовьте краткий сравнительный обзор (1-2 страницы) двух подходов к пониманию профессиональной позиции: факторный (разложение на компоненты) и типологический (авторитарная, демократическая и др.). Укажите сильные и слабые стороны каждого.
4. Придумайте не менее 5 различных, в том числе нестандартных, способов: а) начать первую консультацию со сложным подростком; б) мягко завершить сессию, вышедшую за временные рамки. Оцените каждый способ с точки зрения этики и эффективности.
5. Соберите в одном документе (или на доске Miro) список из 10-15 конкретных техник, упражнений, книг, цитат или фильмов, которые, на ваш взгляд, способствуют развитию уверенности в себе, эмпатии или социального интеллекта. Кратко обоснуйте каждый пункт.

Самостоятельная работа

Занятие 1-4

Понятие и сущность профессионального общения

Задания

1. Понаблюдайте за фрагментом делового общения в реальной жизни (офис, магазин) или в кино (выберите жанр: драма, сериал). Определите виды общения (по содержанию, целям, средствам), которые вы наблюдаете. Зафиксируйте в таблице.
2. Создайте таблицу, сравнивающую философский, социологический, социально-педагогический и психологический подходы к общению по критериям: Основной объект изучения, Ключевые понятия, Практический вывод для делового общения.
3. Проанализируйте описанную ситуацию (например: «Менеджер настаивает на срочном выполнении задачи, сотрудник сопротивляется»). Определите, какие функции общения (информационная, регулятивная, аффективно-экспрессивная) здесь задействованы и в чем проявляется их конфликт.
4. Напишите эссе на тему: «"Деловое" и "человеческое" в профессиональном общении: где грань?». Опирайтесь на понятия «роль» и «личность».

Занятие 5-7

Коммуникативная сторона в профессиональном общении

Задания

1. Возьмите сложный отрывок из учебника по специальности. Попробуйте пересказать (написать) его содержание так, как если бы объясняли его человеку далекой профессии (например, подростку, художнику). Проанализируйте, что вы изменили и почему.
2. Вспомните случай неэффективного общения из вашего опыта. Определите, какие коммуникативные барьеры (семантические, стилистические, логические, фонетические, барьеры отношения) присутствовали. Предложите, как их можно было бы преодолеть.
3. Создайте презентацию «5 способов сделать ваше сообщение понятным» для будущего психолога. Включите приемы структурирования, примеры, обратную связь.
4. Составьте таблицу с двумя колонками. В левой опишите ситуацию, где необходима констатирующая информация (напр., информирование о графике). В правой – ситуацию для побудительной информации (напр., мотивация на изменение). Укажите возможные формулировки.
5. Найдите в интернете пример публичного выступления известного человека (TED-talk, презентация). Проанализируйте, какие виды воздействия он использует и как комбинирует вербальные и невербальные средства для усиления сообщения.

Занятие 8-9

Характеристика интерактивной стороны общения

Задания

1. Просмотрите видеофрагмент переговоров или конфликтной сцены из фильма. Определите, какие стратегии взаимодействия (по Томасу: сотрудничество, соперничество, компромисс, приспособление, избегание) использует каждый участник. Сделайте скриншоты с пояснениями.
2. Составьте пошаговый сценарий первых 10 минут встречи психолога с новым клиентом, направленный на установление ситуации доверия. Включите конкретные фразы приветствия, организации пространства, формулировки целей встречи.
3. Опишите диалог между психологом и скептически настроенным клиентом, где психолог использует не менее 3 техник установления контакта (отражение, присоединение, позитивное подкрепление). Выделите эти техники в тексте.
4. Создайте таблицу, сравнивающую партнерское, авторитарное и попустительское взаимодействие по критериям: распределение ответственности, стиль принятия решений, ожидаемые результаты, риски.
5. Проанализируйте свое типичное поведение в групповой работе (учебный проект). Какую стратегию взаимодействия вы чаще всего выбираете? Почему? Что вы можете сделать, чтобы усилить навык сотрудничества?

Занятие 10

Коммуникативная компетентность в деловом общении

Задания

1. Разработайте для себя «Карту коммуникативной компетентности». Создайте таблицу с тремя колонками: Компонент: Когнитивный (знаю теорию), Операционный (умею применять), Личностный (отношусь/регулирую). Конкретный пример: Для каждого компонента приведите 2-3 конкретных примера из требований к вашей будущей профессии (напр., «Знаю модели разрешения конфликтов», «Умею держать паузу после вопроса клиента», «Осознаю свою склонность перебивать при стрессе»). Самооценка: Оцените свой текущий уровень по каждому примеру по шкале от 1 до 5.
2. Прослушайте запись публичного выступления, подкаста или интервью с признанным профессионалом в интересующей вас сфере. Ваша задача — выявить не что он говорит, а как. Зафиксируйте 3-4 примера языковых маркеров высокой компетентности:

3. Разработайте письменный кейс (ситуацию) для разбора на занятии, где ключевой проблемой является дефицит одного из компонентов коммуникативной компетентности.
4. На основе самоанализа (из задания 1 и размышлений) составьте индивидуальный план развития коммуникативной компетентности на ближайшие 3 месяца.

Занятие 11

Средства профессионального общения и техники их использования в профессиональной деятельности педагога

Задания

1. Определите, для какого вида дистанции характерны приведенные в таблице расстояния между общающимися.

№	Расстояние между общающимися	Вид дистанции
1	Свыше 350 см	
2.	50-120 см	
3.	15-50 см	
4	120-350	

2. Проанализируйте приведенные в таблице помехи при общении. Определите, проявлением какого барьера является каждая из них, и заполните таблицу.

№	Помехи	Барьер
1	Различное понимание одних и тех же жестов людьми из разных стран	
2	Фильтрация информации	
3.	Жаргон, используемый в рабочей группе	
4.	Частое употребление в речи выражений «так сказать», «скажем так» и пр.	
5.	Расстояние между общающимися более 50 см	
6	Психологическая несовместимость общающихся	
7.	Разное понимание одних и тех же слов и выражений	
8.	Неумение слушать собеседника	

3. Проанализируйте приведенные ниже утверждения и укажите, какие из них верны, а какие нет.
 - Коммуникации - важнейшая составная часть деятельности социального работника.
 - Успех коммуникации зависит от того, насколько внимательно собеседники слушают друг друга.
 - Наличие обратной связи делает процесс коммуникации двусторонним.
 - Чтобы уточнить мнение собеседника, следует задавать ему как можно больше вопросов.
 - Наличие обратной связи - важное условие коммуникации.
 - Межличностные коммуникации во многом зависят от социокультурной среды, в которой они осуществляются.
 - В формальной группе не могут возникать неформальные коммуникации.
 - В процессе общения невербальные сигналы собеседников должны способствовать усилению речи.
 - Чтобы сократить время коммуникации, следует перебить собеседника и прямо сказать ему о дефиците своего времени.
 - Слухи - это невербальные коммуникации в процессе общения.

Занятие 12-14

Эффективное слушание в деловом общении

Задания

1. Возьмите интервью у одноклассника на нейтральную тему (хобби, планы на выходные) в течение 3 минут. Ваша задача — затем письменно изложить суть услышанного, используя только пересказ (парафраз), без интерпретаций и оценок. Покажите текст собеседнику для проверки точности.
2. Анализ диалога: Найдите в литературе или кино диалог, где один персонаж явно не слушает другого. Выпишите реплики «плохого слушателя». Перепишите их, применяя правила активного слушания (уточняющие вопросы, переформулировки).
3. Создание схемы-алгоритма: Разработайте наглядную схему (инфографику) «Выбор стратегии слушания». Включите ветвления: Если цель — дать выговориться → техники безмолвного слушания. Если цель — прояснить детали → техники уточнения и пересказа. Если цель — понять чувства → техники отражения эмоций.
4. Аудио-анализ: Запишите на аудио (с согласия собеседника) 5-7 минут вашего бытового разговора. Прослушайте и проанализируйте свою речь: как часто вы перебиваете, задаете уточняющие вопросы, делаете пересказ? Оцените себя как слушателя.
5. Разработка упражнения: Придумайте и опишите небольшое (5-10 минут) групповое упражнение для тренинга, направленное на отработку одного конкретного приема активного слушания (например, «уточнение»). Укажите цель, инструкцию, необходимые материалы.

Занятие 15-16

Составляющие профессиональной позиции педагога

Задания

1. Проведите самоанализ своей потенциальной профессиональной позиции. Заполните таблицу с колонками: Компонент позиции (ценностный, когнитивный и т.д.), Мои сильные стороны, Зоны развития, Конкретные шаги для развития.
2. Создание «портрета»: На основе лекционного материала и дополнительной литературы составьте развернутый «портрет» профессиональной позиции идеального психолога-консультанта в гуманистическом подходе. Опишите ее по всем 5 компонентам.
3. Анализ кейса: Проанализируйте описанную сложную ситуацию в консультировании (например, клиент проявляет агрессию). Опишите, как поведет себя психолог с авторитарной, демократической и попустительской позицией. Какой исход вероятен в каждом случае?
4. Интервью: Возьмите короткое интервью у практикующего психолога или опытного педагога. Спросите о том, как формировалась и менялась его профессиональная позиция, с какими внутренними конфликтами сталкивался.
5. Эссе: Напишите эссе на тему «"Быть" или "казаться" в профессии помогающего специалиста: дилемма формирования профессиональной позиции».

Занятие 17

Личностная позиция работника в профессиональном общении

Задания

1. Пройдите 2-3 доступных онлайн-теста, связанных с аспектами коммуникации (уровень эмпатии, коммуникативные навыки, уверенность). На основе результатов составьте индивидуальный план развития на семестр с 3-4 конкретными действиями.
2. Выберите персонажа-психолога/педагога из известного фильма или сериала. Проанализируйте его профессиональную позицию через призму системы

профессионально важных качеств (эмпатия, социальный интеллект и т.д.). Насколько она эффективна?

3. Подготовьте краткий сравнительный обзор (1-2 страницы) двух подходов к пониманию профессиональной позиции: факторный (разложение на компоненты) и типологический (авторитарная, демократическая и др.). Укажите сильные и слабые стороны каждого.
4. Придумайте не менее 5 различных, в том числе нестандартных, способов: а) начать первую консультацию со сложным подростком; б) мягко завершить сессию, вышедшую за временные рамки. Оцените каждый способ с точки зрения этики и эффективности.
5. Соберите в одном документе (или на доске Miro) список из 10-15 конкретных техник, упражнений, книг, цитат или фильмов, которые, на ваш взгляд, способствуют развитию уверенности в себе, эмпатии или социального интеллекта. Кратко обоснуйте каждый пункт.

6. Критерии оценивания результатов освоения дисциплины (модуля)

6.1. Оценочные средства и критерии оценивания для текущей аттестации

Требования к написанию реферата

Реферат (от латинского *«referre»* – докладывать, сообщать) – небольшая письменная работа, посвященная определенной теме, обзору источников по какому-то направлению. Обычно целью реферата является – сбор и систематизация знаний по конкретной теме или проблеме.

Структурными элементами реферата являются:

- 1) титульный лист;

Титульный лист является первой страницей реферата, служит источником информации, необходимой для обработки и поиска документа.

На титульном листе приводят следующие сведения:

наименование ВУЗа; наименование факультета; наименование кафедры; тема реферата; фамилия и инициалы студента (слушателя); должность, ученая степень, ученое звание, фамилия и инициалы руководителя реферата; место и дата составления реферата

- 2) оглавление;

Оглавление включает введение, наименование всех глав, разделов, подразделов, пунктов (если они имеют наименование) и заключение с указанием номеров страниц, с которых начинаются эти элементы реферата.

- 3) введение;

Введение должно содержать оценку современного состояния решаемой проблемы. Во введении должны быть показаны актуальность темы, цели и задачи, которые будут рассматриваться в реферате, а также методы, которыми воспользовался студент для рассмотрения данной темы работы.

- 4) основная часть;

Основную часть реферата следует делить на главы или разделы (не менее 2-х). Разделы основной части могут делиться на пункты и подразделы. Пункты, при необходимости, могут делиться на подпункты. Каждый пункт должен содержать законченную информацию.

- 5) заключение;

Должно содержать краткое обобщение и выводы по результатам выполненной работы

- 6) список использованных источников;

Сведения об источниках приводятся в соответствии с требованиями ГОСТ 7.1. - 2003

- 7) приложения.

В приложения рекомендуется включать материалы, связанные с выполненной работой, которые по каким-либо причинам не могут быть включены в основную часть.

В приложения могут быть включены:

- 1) материалы, дополняющие реферат;
- 2) таблицы вспомогательных цифровых данных;
- 3) иллюстрации вспомогательного характера;
- 4) другие документы.

Правила оформления реферата

Реферат должен быть выполнен машинописным способом на одной стороне листа белой бумаги через полтора интервала и 14 шрифтом .

Текст реферата следует печатать, соблюдая следующие размеры полей: левое - не менее 30 мм, правое - не менее 10 мм, верхнее - не менее 15 мм, нижнее - не менее 20 мм.

Объем реферата: не более 20 страниц.

Все линии, буквы, цифры и знаки должны быть одинаково черными по всему реферату.

Заголовки структурных элементов реферата и разделов основной части следует располагать в середине строки без точки в конце и печатать прописными буквами, не подчеркивая.

Страницы реферата следует нумеровать арабскими цифрами, соблюдая сквозную нумерацию по всему тексту отчета. Номер страницы проставляют посередине листа в нижнем поле без точки в конце.

Титульный лист включают в общую нумерацию страниц реферата. Номера страниц на титульном листе и в оглавлении не проставляют.

Ссылки на источники следует указывать порядковым номером по списку источников, выделенным двумя косыми чертами. Оформление ссылок - по ГОСТ 7.1.- 2003.

Критерии и показатели, используемые при оценивании реферата

Критерии	Показатели
1. Новизна реферированного текста Макс. - 5 баллов	- актуальность проблемы и темы; - новизна и самостоятельность в постановке проблемы, в формулировании нового аспекта выбранной для анализа проблемы; - наличие авторской позиции, самостоятельность суждений.
2. Степень раскрытия сущности проблемы Макс. - 5 баллов	- соответствие плана теме реферата; - соответствие содержания теме и плану реферата; - владение понятийным аппаратом; - полнота и глубина раскрытия основных понятий проблемы; - обоснованность способов и методов работы с материалом; - умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал;
3. Обоснованность выбора источников Макс. - 5 баллов	- круг, полнота использования литературных источников по проблеме; - привлечение новейших работ по проблеме (журнальные публикации, материалы сборников научных трудов и т.д.).
4. Выводы по изложенной информации с указанием практической значимости работы Макс. - 5 баллов	- умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу, аргументировать основные положения и выводы.
4. Соблюдение требований к оформлению Макс. - 5 баллов	- правильное оформление ссылок на используемую литературу; - соблюдение требований к объему реферата; - культура оформления: выделение абзацев.
5. Грамотность	- грамотность и культура изложения;

Макс. - 5 баллов	- отсутствие орфографических и синтаксических ошибок, стилистических погрешностей; - отсутствие опечаток, сокращений слов, кроме общепринятых; - литературный стиль.
6. Приложения – фотографии, схемы, чертежи, карты, статистические данные, диаграммы) Макс. – 5 баллов	- наличие материалов содержательно иллюстрирующих и дополняющих текст реферата; - приложения оформлены в соответствии с требованиями

Оценивание реферата

Реферат оценивается по балльной шкале, баллы переводятся в оценки успеваемости следующим образом:

- 25 и более баллов – «отлично»;
- 19 – 24 баллов – «хорошо»;
- 15 – 18 баллов – «удовлетворительно»;
- менее 15 баллов – «неудовлетворительно».

Баллы учитываются в процессе текущей оценки знаний программного материала

Темы рефератов

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

Требования к написанию эссе:

1. Эссе должно демонстрировать содержательно-теоретический уровень владения проблематикой.
2. Эссе должно отражать личное мнение автора по излагаемому вопросу (т.е. оценочные суждения - мнения, основанные на авторских убеждениях или взглядах).
3. Текст эссе должен быть сбалансирован. Если высказывается одна точка зрения, то желательно, чтобы в тексте присутствовала и была проанализирована и противоположная ей.
4. Содержание эссе должно быть продуманным, логически правильно выстроенным и структурированным (оно должно включать в себя введение, основную часть, заключение).
5. Необходимо указать источники информации, фактов, цифр, на которые ссылается автор эссе.
6. В эссе должно присутствовать творческое начало.

Критерии оценки материалов эссе

Основные критерии и уровни оценки	Баллы
1. Актуальность проблемы. Представлена собственная точка зрения (позиция, отношение) при раскрытии проблемы. 2. Проблема раскрыта на теоретическом уровне, в связях и обоснованиях, с корректным использованием научных терминов и понятий в контексте ответа. 3. Дана аргументация своего мнения с опорой на факты педагогической действительности или собственный опыт.	5
1. Актуальность проблемы. Представлена собственная точка зрения (позиция, отношение) при раскрытии проблемы. 2. Проблема раскрыта с корректным использованием научных терминов и понятий в контексте ответа, но теоретические связи и обоснования не присутствуют или явно не прослеживаются. 3. Дана аргументация своего мнения с опорой на факты педагогической	4

действительности или собственный опыт.	
1. Представлена собственная точка зрения (позиция, отношение) при раскрытии проблемы. 2. Проблема раскрыта при формальном использовании научных терминов. 3. Дана аргументация своего мнения с опорой на факты педагогической действительности или собственный опыт.	3
1. Представлена собственная позиция при раскрытии проблемы. 2. Проблема обозначена на бытовом уровне. 3. Аргументация неубедительная или отсутствует.	2
1. Не ясно выражена собственная позиция. 2. Проблема не раскрыта, или сформулировано мнение без аргументов. 3. Аргументация своего мнения дана вне контекста проблемы.	1
Максимальный балл за материалы эссе	5

Схема оценки эссе:

«отлично» / «зачтено»: 5 баллов

«хорошо» / «зачтено»: 4 балла

«удовлетворительно» / «зачтено»: 3 балла

«неудовлетворительно» / не «зачтено»: 2 балла, 1 балл

Требования к построению блок-схемы: 1) в блок-схему заносится самое главное и наиболее важное с точки зрения теоретических и практических вопросов; 2) схема алгоритма состоит из блоков, соединяющих линий и краткого пояснительного текста; 3) блоки являются графическим обозначением отдельных операций, смысл которых выражается внутри блоков текстом; 4) текст блока, по возможности, должен быть минимальным, но достаточным для выражения его функциональной сути; 5) линии в схеме соединяют блоки и указывают потоки управления. Стандартным считается направление потока слева направо и сверху вниз. Нестандартное направление потока отмечается стрелкой на конце линии; 6) линии должны быть направлены к центру блока.

Критерии оценки схемы, блок-схемы

- 1) Оригинальность решения поставленных задач (5б),
- 2) Последовательное графическое изображение связанных между собой блоков (шагов) (5б),
- 3) Грамотное решение (5б),
- 4) Умение дать аргументированное пояснение (5б),
- 5) Расшифровка условных обозначений (5б).

Схема оценки схемы, блок-схемы:

«отлично»: 23 – 25 баллов

«хорошо»: 19 – 22 баллов

«удовлетворительно»: 15 – 18 баллов

«неудовлетворительно»: менее 15 баллов.

Требования к оформлению презентации

Для визуального восприятия текст на слайдах презентации должен быть не менее 18 пт, а для заголовков – не менее 24 пт.

Макет презентации должен быть оформлен в строгой цветовой гамме. Фон не должен быть слишком ярким или пестрым. Текст должен хорошо читаться. Одни и те же элементы на разных слайдах должен быть одного цвета.

Пространство слайда (экрана) должно быть максимально использовано, за счет, например, увеличения масштаба рисунка. Кроме того, по возможности необходимо занимать верхние $\frac{3}{4}$ площади слайда (экрана), поскольку нижняя часть экрана плохо просматривается с последних рядов.

Каждый слайд должен содержать заголовок. В конце заголовков точка не ставится. В заголовках должен быть отражен вывод из представленной на слайде информации. Оформление заголовков заглавными буквами можно использовать только в случае их краткости.

На слайде следует помещать не более 5-6 строк и не более 5-7 слов в предложении. Текст на слайдах должен хорошо читаться.

При добавлении рисунков, схем, диаграмм, снимков экрана (скриншотов) необходимо проверить текст этих элементов на наличие ошибок. Необходимо проверять правильность написания названий улиц, фамилий авторов методик и т.д.

Нельзя перегружать слайды анимационными эффектами – это отвлекает слушателей от смыслового содержания слайда. Для смены слайдов используйте один и тот же анимационный эффект.

Наименование программ, в которых были сделаны расчеты, графика и т.д. должны быть указаны в именительном падеже (не «рисунок в Allplane», а «рисунок в Allplan»).

Критерии оценки презентации

СОДЕРЖАНИЕ		Максимальное количество баллов
Наличие титульных слайдов с заголовком, темой и проблемой презентации		1
Указание на авторство		1
Достоверность информации		3
Соответствие содержания заявленной темы		5
Практическая направленность содержания		5
Отсутствие ошибок		2
Наличие выводов		1
ГРАФИКА И ТЕХНИЧЕСКОЕ ИСПОЛНЕНИЕ		
Корректное использование дополнительных эффектов PowerPoint (одинаковая смена слайдов, оправданное разнообразие фона, сочетаемость цветовой палитры)		2
Логическая последовательность слайдов		2
Стиль изложения материала (лаконичность, ясная формулировка, структурированность)		2
Текст хорошо читается		1
		25
Отлично	Более 23-25 б.	
Хорошо	Более 19-22 б.	
Удовлетворительно	Более 15-18 б.	
Неудовлетворительно	Менее 15б.	

6.2. Оценочные средства и критерии оценивания для промежуточной аттестации

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

- Какие из следующих видов взаимодействий являются:

1-коммуникацией; 2-общением

- 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 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, обнаружившим 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).

Итоговый контроль

Форма итогового контроля знаний по курсу «Психология делового общения» - зачет. Решение о допуске студента к зачету принимается на основании объективной оценки преподавателем учебной деятельности студента по данной дисциплине в течение учебного года, выполнения им учебных заданий. Важным аспектом является также своевременная подготовка и предоставление на проверку самостоятельной исследовательской работы студента.

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 чуждому влиянию.
18. Критерии конструктивности влияния и контрвлияния.
19. Личностная позиция психолога-консультанта в профессиональном общении.
20. Этика делового общения. Профессиональная этика психолога-консультанта.
21. Психология переговорного процесса.

7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы

7.1 Основная литература:

1. Скибицкая, И. Ю. Деловое общение : учебник и практикум для вузов / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 247 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06495-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/534431>
2. Бороздина, Г. В. Психология и этика делового общения : учебник и практикум для вузов / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общей редакцией Г. В. Бороздиной. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 392 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16726-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/559643>
3. Чернышова, Л. И. Этика, культура и этикет делового общения : учебник для вузов / Л. И. Чернышова. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 158 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16621-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/561128>
4. Психология и этика делового общения : учебник и практикум для вузов / под редакцией В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — 7-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 376 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16811-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/559688>
5. Коноваленко, М. Ю. Психология делового общения : учебник для вузов / М. Ю. Коноваленко. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 127 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-20163-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/562213>
6. Рамендик, Д. М. Психология делового общения : учебник и практикум для вузов / Д. М. Рамендик. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 196 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-19130-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/569100>
7. Психология делового общения : учебник и практикум для вузов / под редакцией В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 325 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16813-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/561030>
8. Собольников, В. В. Этика и психология делового общения : учебник для вузов / В. В. Собольников, Н. А. Костенко ; под редакцией В. В. Собольникова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 202 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06415-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/564010>
9. Львова, А. С. Педагогические коммуникации: устное деловое общение педагога : учебник для вузов / А. С. Львова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 185 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10578-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/565482>

7.2 Дополнительная литература:

1. Барьеры и трудности педагогического общения : Метод. разработка / Сост.:
2. *Берн Эрик* Трансакционный анализ и психотерапия : Пер. с англ.- СПб. : Братство, 1994 .- 222 с.
3. *Бороздина Г.В.* Психология делового общения : Учеб. пособие для студ. экон. и техн. спец. вузов / Г.В. Бороздина .- М.: ИНФРА М, 1999 .- 224 с .
4. *Бороздина Г.В.* Психология делового общения: Учебник - 2-е изд. - М.: ИНФРА-М, 2007. - 295 с.
5. *Вечер Л.С.* Секреты делового общения / Л.С. Вечер .- Минск: Вышэйшая школа, 1996 .- 367 с.
6. *Воловик В.* О чем говорят жесты / В. Воловик .- Б.м. : Volovik Games, Inc, 1997 .- 206 с.
7. *Воронцов Д.В.* Гендерная психология общения: монография / - Ростов-на-Дону:Издательство ЮФУ, 2008. - 208 с.
8. *Ганюшкин А.Д., Никитина О.С.* Смол. гум. ун-т; Смол. гос. пед. ин-т. Каф. психологии .- Смоленск : Изд-во СГУ, 1997 .- 52 с.
9. *Гарнер Алан* Язык разговора = Talk Language / А.Гарнер, А. Пиз; Пер. с англ. Т.Новикова .- М. : ЭКСМО-Пресс, 2000 .- 224 с.
10. *Горянина В. А.* Психология общения: учебное пособие для студ. фак. социальной работы. - 5-е изд., стер. - М.: Академия, 2008. - 416 с.
11. *Данкелл Самюэл* Позы спящего. Ночной язык тела : Пер. с англ. / Послесл. Л.Куликова .- Нижний Новгород : Елень, Арника, 1994 .- 239 с.
12. *Ефимова Н.С.* Психология общения. Практикум по психологии: Учебное пособие. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 192 с.
13. *Занковский А.Н.* Организационная психология: Учеб. пособие для вузов / А.Н. Занковский; Рос. акад. образования; Моск. психол .- соц. ин-т .- 2-е изд .- М. : Флинта: МПСИ, 2002 .- 648 с.
14. *Игры - обучение, тренинг, досуг* / Под ред. В.В. Петрусинского .- М. : Новая школа, 1994 .- 368 с.
15. *Клюева Н.В.* Учим детей общению. Характер, коммуникабельность :
16. *Ковальчук А.С.* Основы имиджологии и делового общения : Учебное
17. *Колесник Т.В.* Психология (принципы и технологии) социальной работы с безработными. Психология профориентационной работы / Моск. гос. ун-т Сервис. Соц .- технол. ин-т. каф. психологии и педагогики .- М., 2000 .- 32 с.
18. *Кузин Ф.А.* Культура делового общения: Практ. пособие для бизнесменов .- 4-е изд .- М. : Ось-89, 2000 .- 240 с.
19. *Лабунская В.А.* Психология затрудненного общения: Теория. Методы. Диагностика. Коррекция : Учеб. пособие для студ. вузов по спец. "Психология" / В.А.Лабунская, Ю. А. Менджерицкая, Е.Д.Бреус .- М. : Academia, 2001 .- 286 с
20. *Леонтьев А.А.* Психология общения : Учеб. для студ. вузов .- 3-е изд .- М. : Смысл, 1999 .- 365 с .
21. *Леонтьев Д.А.* Психология смысла. Природа, структура и динамика смысловой реальности : учеб. пособие для студ вузов / Д.А. Леонтьев .- 2-е изд., испр .- М. : Смысл, 2003 .- 487 с .
22. *Михненко П.А.* Как я учился деловому общению : практ. руководство по преодолению коммуникативных барьеров / П.А. Михненко .- М. : НТ Пресс, 2005 .- 246 с .
23. *Поваляева М.А.* Невербальные средства общения / М.А. Поваляева, О.А. Рутер .- Ростов н/Д : Феникс, 2004 .- 345 с.
24. Популяр. пособие для родителей и педагогов / Н.В. Клюева, Ю.В.Касаткина .- Ярославль : Академия развития

25. пособие для студентов вузов .- 2-е изд., перераб. и доп .- Ростов н/Д : Феникс, 2003 .- 224 с .
26. *Психология делового общения и взаимодействия* : Учеб.-метод. пособие / Моск. гос. ун-т сервиса. Соц .- тех- нолог. ин-т. каф. психологии и педагогики .- М., 1999 .- 14 с.
27. *Психология и этика делового общения* : Учеб. для студ. высш. учеб. заведений / Под ред. В.Н. Лавриненко; Всерос. заоч. финансово-экон. ин-т .- 2-е изд., перераб. и доп .- М. : Культура и спорт; ЮНИТИ, 1997 .- 279 с.
28. *Психология профессиональной деятельности* / В. А. Сонин, С.П.Иванов, О.С.Никитина, В.А.Королькова .- Смоленск, 2002 .- 320 с.
29. *Психология управления персоналом* : пособие для специалистов, работающих с персоналом / под ред. А. В. Батаршева, А.С. Лукьянова .- М. : Изд-во Ин-та Психотерапии, 2005 .- 624 с.
30. *Розанова В.А.* Психология профессионального общения : Раб. прогр. курса для ф-та соц. работы (Спец. 020400-Психология) / Моск. гос. ун-т сервиса. Соц .- технолог. ин-т. Каф. соц. психологии .- М., 2001 .- 47 с.
31. *Розанова В.А.* Психология управления : (Учеб .- практ. пособие. Ч. I и II) / В.А. Розанова .- М. : ЗАО "Бизнес-Школа"Интел-Синтез", 1997 .- 176 с.
32. *Румянцева И.М.* Психология речи и лингвопедагогическая психология / И.М. Румянцева .- М. : ПЕР СЭ; Логос, 2004 .- 317 с.
33. *Семенов А.К.* Психология и этика менеджмента / А.К. Семенов, Е.Л. Маслова .- 4-е изд., испр. и доп .- М. : Дашков и К, 2006 .- 274 с.
34. Список дополнительной литературы
35. *Столяренко Л.Д.* Психология управления : учеб. пособие / Л.Д. Столяренко .- Ростов н/Д. : Феникс, 2004 .- 512 с
36. Фопель К. Сплоченность и толерантность в группе. Психологические игры и упражнения = Spiele? die verbinden Band 1, 2: Offenheit und Vertrauen in der Anfangsphase : пер. с нем. / К. Фопель .- М. : Генезис, 2005 .- 336 с
37. *Хасан Б.И.* Разрешение конфликтов и ведение переговоров : Учеб.- метод. пособие для студ. пед. вузов / Б.И.Хасан, П.А.Сергоманов .- М. : МИРОС, 2001 .- 176 с.
38. *Шапарь В.Б.* Практическая психология. Инструментарий : Учеб.пособие для вузов / В.Б.Шапарь, А.В.Тимченко, В.Н. Швыдченко .- Ростов н/Д : Феникс, 2002 .- 688 с.
39. *Экман Пол* Психология лжи = Telling Lies : Пер с англ. / Под.ред. и с послесл. д-ра психол. наук В.В.Знакова .- СПб.: Питер, 2000 .- 272 с.

7.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Журнал Обруч – <http://www.obruch.ru/index.php?id=8&n=7&r=8&s=25>
2. Журнал Дошкольное воспитание <http://www.dovosp.ru/>
3. Журнал Детский сад: теория и практика <http://www.editionpress.ru/>
4. Журнал «Дошкольное образование» (Некоторые статьи доступны для скачивания) <http://dob.1september.ru/>
5. Журнал «Педагогический мир (Раздел «Дошкольное образование»)» (представлены конспекты занятий) <http://pedmir.ru/docs.php?cid=1>

8. Материально-техническое обеспечение

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, оснащенная следующим оборудованием: стандартная учебная мебель (28 учебных посадочных места), стол и стул для преподавателя – по 1 шт., кафедра для лектора – 1 шт., доска настенная трехэлементная – 1 шт., напольный мобильный проекционный экран DA-LITE – 1 шт., мультимедиапроектор BenQ – 1 шт., ноутбук Lenovo – 1шт., колонки Genius – 1 шт.

Помещение для самостоятельной работы: ауд. 507 (компьютерный класс), оснащенная следующим оборудованием: компьютерный студенческий стол – 15 шт., компьютерный стол для преподавателя – 1 шт., монитор Acer – 16 шт., системный блок Kraftway – 16 шт., принтер Canon – 1 шт., проектор InFokus – 1 шт., интерактивная доска сенсорная SMARTBoard – 1 шт., стандартная учебная мебель (40 учебных посадочных мест), стол и стул для преподавателя – по 1 шт., кафедра для лектора – 1 шт., доска настенная трехэлементная – 1 шт.

9. Программное обеспечение

Kaspersky Endpoint Security для бизнеса Стандартный АО «Лаборатория Касперского», лицензия 1FB6-161215-133553-1-6231.

Microsoft Open License, лицензия 49463448 в составе:

1. Microsoft Windows Professional 7 Russian;
2. Microsoft Office 2010 Russian.