

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Гнатюк Сергей Иванович
Должность: Первый проректор
Дата подписания: 20.10.2023 09:25:11
Уникальный программный ключ:
5ede28fe5b714e680817c5c132d4ba795a6b4422

**ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ ФЕДЕРАЛЬНОГО
ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО
УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ЛУГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ К.Е. ВОРОШИЛОВА»**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОП.08 ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ
И КОНФЛИКТОЛОГИЯ**

(наименование учебной дисциплины)

43.02.16 Туризм и гостеприимство

(код, наименование профессии/специальности)

2025 г.

Рассмотрено и согласовано цикловой комиссией юридических дисциплин, экономических дисциплин и профдисциплин специальности «Туризм и гостеприимство»

(наименование комиссии)

Протокол № 2 от «02» сентября 2025 г.

Разработана на основе ФГОС СПО РФ и ПООП СПО для специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство (утвержден Приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 12.12.2022 № 1100).

Организация разработчик: Политехнический колледж ЛГАУ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП.08 ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ И КОНФЛИКТОЛОГИЯ

1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:

Учебная дисциплина «Психология делового общения и конфликтология» является обязательной частью общепрофессионального цикла примерной основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности.

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ОК 01-05, ОК 09

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 01-05 ОК 09	применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий; механизмы взаимопонимания в общении; техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; этические принципы общения; источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; приемы саморегуляции в процессе общения.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП.08 ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ И КОНФЛИКТОЛОГИЯ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем в часах
Объем образовательной программы учебной дисциплины	75
в т.ч. в аудиторной работы	50
в т. ч.:	
теоретическое обучение	20
Практическая работа	30
<i>Самостоятельная работа</i>	25
Промежуточная аттестация	2
Итого	77

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины ОП.08 ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ И КОНФЛИКТОЛОГИЯ

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем, акад. ч. / в том числе в форме практической подготовки, акад. ч.	Коды компетенций и личностных результатов ¹ , формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
Раздел 1. Введение в учебную дисциплину			
Тема 1.1. Введение	Содержание учебного материала	10	
	Назначение учебной дисциплины «Психология делового общения и конфликтология». Основные понятия. Требования к изучаемой дисциплине Роль общения в профессиональной деятельности человека Взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий	4	
	Практическая работа. Инструктаж по ТБ. Взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий	2	
	Самостоятельная работа обучающихся		
	Механизмы взаимопонимания в общении	4	
Раздел 2. Психология общения			
Тема 2.1. Общение – основа человеческого	Содержание учебного материала	4	ОК 01-05 ОК 09
	Общение в системе межличностных и общественных отношений. Социальная роль. Единство общения и деятельности. Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения	2	

¹ В соответствии с Приложением 3 ПООП.

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем, акад. ч. / в том числе в форме практической подготовки, акад. ч.	Коды компетенций и личностных результатов ¹ , формированию которых способствует элемент программы
бытия	Практическая работа. Инструктаж по ТБ		
	Классификация общения. Виды, функции общения. Структура и средства общения Единство общения и деятельности. Механизмы взаимопонимания в общении Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения	2	
	Самостоятельная работа обучающихся Не предусмотрено		
Тема 2.2. Общение как восприятие людьми друг друга	Содержание учебного материала	12	ОК 01-05 ОК 09
	Понятие социальной перцепции. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Искажения в процессе восприятия. Основные правила и этапы взаимодействия в общении. Коммуникативная личность: Понятие и типы коммуникативной личности. Параметры коммуникативной личности.	2	
	Практическая работа. Инструктаж по ТБ		
	Психологические механизмы восприятия. Влияние имиджа на восприятие человека. Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения Самодиагностика по теме «Общение». Диагностический инструментарий: Коммуникативные и организаторские способности. Диагностический инструментарий: Ваш стиль делового общения. Ваши эмпатические способности.	6	
	Самостоятельная работа обучающихся		
	Составление плана действий по коррекции результатов, мешающих эффективному общению.	4	
Тема 2.3. Общение как взаимодействие	Содержание учебного материала	8	ОК 01-05 ОК 09
	Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа.	2	
	Практическая работа. Инструктаж по ТБ		

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем, акад. ч. / в том числе в форме практической подготовки, акад. ч.	Коды компетенций и личностных результатов ¹ , формированию которых способствует элемент программы
	Ориентация на понимание и ориентация на контроль. Взаимодействие как организация совместной деятельности.	2	
	Самостоятельная работа обучающихся Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения	4	
Тема 2.4. Общение как обмен информацией	Содержание учебного материала	6	ОК 01-05 ОК 09
	Основные элементы коммуникации. Вербальная коммуникация. Коммуникативные барьеры Невербальная коммуникация	2	
	Практическая работа. Инструктаж по ТБ		
	Методы развития коммуникативных способностей. Виды, правила и техники слушания. Толерантность как средство повышения эффективности общения. Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения Стили взаимодействия, роли и позиции в деловом общении. Коммуникативная компетентность. Основные правила и этапы взаимодействия в общении. Коммуникативная личность: Понятие и типы коммуникативной личности. Параметры коммуникативной личности.	4	
	Самостоятельная работа обучающихся. Не предусмотрена.		
Тема 2.5. Формы делового общения и их характеристики	Содержание учебного материала	8	ОК 01-05 ОК 09
	Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. Аргументация Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения.	2	
	Практическая работа. Инструктаж по ТБ		

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем, акад. ч. / в том числе в форме практической подготовки, акад. ч.	Коды компетенций и личностных результатов ¹ , формированию которых способствует элемент программы
	Манипуляция как форма делового общения. Деловая беседа как основная форма делового общения. Психологические приемы влияния на партнера по взаимодействию. Взаимное познание в процессе взаимодействия с партнерами по общению. Формирование индивидуального стиля общения. Речевые уровни уверенного поведения.	4	
	Самостоятельная работа обучающихся		
	Тактика общения	2	
Раздел 3. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения			
Тема 3.1. Конфликт: его сущность и основные характеристики	Содержание учебного материала	8	ОК 01-05 ОК 09
	Понятие конфликта и его структура. Невербальное проявление конфликта. Стратегия разрешения конфликтов Стратегии поведения в конфликтах К. Томаса. Параметры измерения интерперсональных отношений (по М. Дойчу).	2	
	Практическая работа. Инструктаж по ТБ		
	Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов Анализ производственных конфликтов и составление алгоритма выхода из конфликтной ситуации Кейс «Твоя конфликтность» Стратегии поведения в конфликтах К. Томаса. Анализ своего поведения на основании результатов диагностики. Типология конфликтных ситуаций. Параметры измерения интерперсональных отношений (по М. Дойчу). Этапы и фазы конфликта, их соотношение. Классификация конфликтов. Интересы и позиции сторон и их соотношение. Теория социальных отношений. Эксперименты Зимбардо Ф.	4	

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем, акад. ч. / в том числе в форме практической подготовки, акад. ч.	Коды компетенций и личностных результатов ¹ , формированию которых способствует элемент программы
	Самостоятельная работа обучающихся		
	Картография конфликта	2	
Тема 3.2. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция	Содержание учебного материала	12	ОК 01-05 ОК 09
	Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций. Правила поведения в конфликтах. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации.	2	
	Практическая работа. Инструктаж по ТБ		
	Методы снятия психологического напряжения в условиях конфликта. Стресс, стрессоустойчивость Методы снятия напряжения (переключения, визуализации, заземления, рисования и др.) профилактика стресса в деловом общении Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации. Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, саморегуляция в процессе общения	4	
	Самостоятельная работа обучающихся Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, саморегуляция в процессе общения.	6	
Раздел 4. Этические формы общения		9	
Тема 4.1. Общие сведения об этической культуре	Содержание учебного материала		ОК 01-05 ОК 09
	Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения	2	
	Практическая работа. Инструктаж по ТБ		

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем, акад. ч. / в том числе в форме практической подготовки, акад. ч.	Коды компетенций и личностных результатов ¹ , формированию которых способствует элемент программы
	Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений Этнические принципы общения. Разработка этических норм своей профессиональной деятельности Разработка и анализ этических норм профессиональной деятельности специалиста по туризму и гостеприимству.	4	
	Самостоятельная работа обучающихся		
	Этнические принципы общения.	3	
Промежуточная аттестация		2	
		Всего: 77 из них практических занятий 30 лекций 20 самостоятельная работа 25 зачет 2	

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Для реализации программы учебной дисциплины должен быть предусмотрен кабинет социально-гуманитарных дисциплин, оснащенный:

- Стол ученический (двухместный).
- Стол ученический (одноместный)
- Стол преподавателя
- Стул
- Тумба (кафедра)
- Доска классная

технические средства обучения

- Комплект компьютерного оборудования)
- Проектор
- Экран.
- Колонки

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих реализацию ППСЗ по специальности, должны обеспечиваться педагогическими кадрами, имеющими среднее профессиональное, высшее образование, соответствующее профилю преподаваемой учебной дисциплины. Опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы является обязательным для преподавателей, отвечающих за освоение обучающимся профессионального учебного цикла. Преподаватели получают дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в профильных организациях не реже одного раза в 5 лет.

4.2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы для использования в образовательном процессе. При формировании библиотечного фонда образовательной организацией выбирается не менее одного издания из перечисленных ниже печатных изданий и (или) электронных изданий в качестве основного, при этом список, может быть дополнен новыми изданиями.

Основные печатные и электронные издания

1. Виговская, М. Е. Психология делового общения: учебное пособие для СПО / М. Е. Виговская, А. В. Лисевич, В. О. Корионова. – 2-е изд. – Саратов: Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2018. – 96 с. – ISBN 978-5-4486-0366-2, 978-5-4488-0201-0. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой

образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/7700>

2. Деревянкин, Е. В. Деловое общение: учебное пособие для СПО / Е. В. Деревянкин; под редакцией О. В. Мезенцевой. – 2-е изд. – Саратов, Екатеринбург: Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. – 46 с. – ISBN 978-5-4488-0431-1, 978-5-7996-2823-9. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/87797>

3. Дорохина, Р. В. Этика деловых отношений: практикум для СПО / Р. В. Дорохина. – Саратов: Профобразование, 2021. – 68 с. – ISBN 978-5-4488-1109-8. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/104697>

Дополнительные источники

1. Егоров, П.А., Основы этики и эстетики: учебное пособие / П.А. Егоров, В.Н. Руднев. — Москва: КноРус, 2021. — 220 с. — ISBN 978-5-406-02135-4. —Текст: электронный // ЭБС Book.ru [сайт]. — URL:<https://book.ru/book/935765>

2. Семенова, В.В., Психология и этика в профессиональной деятельности: учебник / В.В. Семенова, И.С. Кошель. — Москва: КноРус, 2022. — 172 с. — ISBN 978-5-406-09230-9. —Текст: электронный // ЭБС Book.ru [сайт]. — URL:<https://book.ru/book/943022>

3. Киселев, В.В., Психология и этика профессиональной деятельности: учебник / В.В. Киселев. — Москва: КноРус, 2022. — 213 с. — ISBN 978-5-406-00712-9. —Текст: электронный // ЭБС Book.ru [сайт]. — URL:<https://book.ru/book/942975>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий; механизмы взаимопонимания в общении; техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; этические принципы общения; источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; приемы саморегуляции в процессе общения.	Знание взаимосвязи общения и деятельности; цели, функций, видов и уровней общения; ролей и ролевых ожиданий в общении; видов социальных взаимодействий; механизмов взаимопонимания в общении; техник и приемов общения, правил слушания, ведения беседы, убеждения; этических принципов общения; источников, причин, видов и способов разрешения конфликтов; приемов саморегуляции в процессе общения.	Текущий контроль: - тестирование; - устный опрос; - оценка подготовленных обучающимися сообщений, докладов, эссе, мультимедийных презентаций. Итоговый контроль: - защита подготовленных обучающимися мультимедийных презентаций по одной из предложенных тем; - компьютерный тест на знание терминологии.
Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	Умение применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	Текущий контроль: - экспертная оценка демонстрируемых умений, выполняемых действий, защите отчетов по практическим занятиям; - оценка заданий для самостоятельной работы, Промежуточная аттестация: - экспертная оценка выполнения практических заданий на зачете

В графе «Результаты обучения» перечисляются все знания и умения, указанные в паспорте программы. Компетенции должны быть соотнесены со знаниями и умениями. Для этого необходимо проанализировать, освоение каких компетенций базируется на знаниях и умениях этой дисциплины.

Для контроля и оценки результатов обучения преподаватель выбирает формы и методы с учетом формируемых компетенций и специфики обучения по программе дисциплины.

ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ ФЕДЕРАЛЬНОГО
ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО
УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ЛУГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ К.Е. ВОРОШИЛОВА»

КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОП.08 ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ
И КОНФЛИКТОЛОГИЯ

(наименование учебной дисциплины)

43.02.16 Туризм и гостеприимство

(код, наименование профессии/специальности)

Фонд оценочных средств по дисциплине ОП.08 Психология делового общения и конфликтология

Тестовые задания

1. Нормативно одобряемый образец поведения, ожидаемый окружающими от каждого, кто занимает данную социальную позицию (по должности, возрастным и половым характеристикам и т.д.)
 - а) транзакция
 - б) ролевые ожидания
 - в) социальная роль
 - г) психологический контакт
2. Основные качества манипулятора
 - а) недоверие к себе и другим
 - б) лживость
 - в) примитивность чувств
 - г) все ответы верны
3. Комплексное вербальное и невербальное воздействие на эмоции, суждения, самосознание человека при многих психических и психосоматических заболеваниях – это реализация ... функции общения.
 - а) прагматической
 - б) управленческой
 - в) терапевтической
4. Особенность невербального общения:
 - а) его проявление обусловлено импульсами нашего подсознания
 - б) отсутствие возможности подделать эти импульсы
 - в) его проявлениям доверяют больше, чем вербальному каналу общения
 - г) все ответы верны
5. Когда регламентированы и содержание и средства общения, а вместо знания личности собеседника обходятся знанием его социальной роли – это ... общение.
 - а) светское
 - б) ролевое
 - в) деловое
 - г) примитивное
6. Общение, направленное на извлечение выгоды от собеседника с использованием разных приемов (лесть, запугивание, «пускание пыли в глаза», обман, демонстрация доброты) – это ... общение.
 - а) деловое
 - б) манипулятивное

в) светское

г) формально-ролевое

7. Возникновение при восприятии человека человеком привлекательности одного из них для другого – это ...

а) аттракция

б) аффилиация

в) гипноз

8. При восприятии людьми друг друга значение имеет определенный порядок поступления информации о человеке для формирования представления о нем. Так, по отношению к знакомому человеку наиболее значимой оказывается последняя, то есть более новая информация о нем, тогда как по отношению к незнакомому человеку более значима первая информация. Это эффект ...

а) края

б) первичности

в) ореола

г) бумеранга

9. Приписывание сходных характеристик всем членам какой-либо социальной группы или общности – это ...

а) самоактуализация

б) стереотипизация

в) идентификация

г) обобщение

10. Распространение в условиях дефицита информации о человеке общего оценочного впечатления о нем на восприятие его поступков и личностных качеств – это эффект ...

а) незавершенного действия

б) бумеранга

в) новизны

г) ореола

11. Приписывание сходных характеристик всем членам какой-либо социальной группы (возрастной, половой, профессиональной) без достаточного осознания различий между ними – это ...

а) стереотипизация

б) абстракция

в) проецирование

12. Манипулирующее воздействие проявляется в ...

а) использовании человека в корыстных целях

б) демонстрации своей позиции

в) в покровительственном отношении к человеку

13. Постыжение эмоциональных состояний другого человека, сопереживание при общении – это ...

а) эмпатия

б) рефлексия

в) экспрессивность

14. На формирование аттракции оказывают наибольшее влияние:

а) совместная деятельность

б) «помогающее поведение»

в) сходство характеристик общающихся

г) сходство ситуации, в которой находятся партнеры д) все ответы верны

15. Перцептивная сторона общения включает в себя ...

а) проявление тревожности

б) демонстрацию креативного поведения

в) процесс формирования образа другого человека

16. Человеческая речь характеризуется:

а) наличием сигналов, запускающих те или иные поведенческие реакции

б) определенной логикой построения фраз

в) возможностью передавать информацию о прошлых и будущих событиях

г) все ответы верны

17. Препятствия в общении, которые проявляются у партнеров в непонимании высказываний, требований, предъявляемых друг другу – это ... барьеры.

а) смысловые

б) эмоциональные

в) физические

18. Видение субъектом общения другого человека как продолжения самого себя, проекция, наделение его своими чертами, чувствами, желаниями – это процесс ...

а) идентификации

б) эмпатии

в) рефлексии

19. Если человек при общении ориентируется только на права и обязанности, которые ему диктует его социальное положение, и игнорирует свои личностные особенности, то мы имеем дело с ... общением.

а) личностным

б) деловым

в) ролевым

20. Существенный признак внушения:

- а) некритическое восприятие информации
- б) недоверие
- в) критичность

21. Осознанное внешнее согласие с группой при внутреннем расхождении с ее позицией – это ...

- а) психическое заражение
- б) конформность
- в) убеждение
- г) подражание

22. Передача эмоционального состояния человеку или группе помимо собственно смыслового воздействия – это ...

- а) убеждение
- б) психическое заражение
- в) эмпатия

23. Преодоление всех без исключения барьеров общения – это соблюдение следующих условий:

- а) понимание целей партнера
- б) понимание партнера, адекватное представление о его точке зрения
- в) знание индивидуальных особенностей партнера
- г) все перечисленные условия необходимы для преодоления барьеров общения

24. Формы реализации делового общения

- а) оперативка
- б) переговоры
- в) брифинг
- г) совещания
- д) беседа
- е) видеоконференция

25. Французская пословица гласит, что умение сказать человеку то, что он сам о себе думает – это ...

- а) комплимент
- б) лесть
- в) критика

26. Желание и умение выразить свою точку зрения и учесть позиции других – это ... общение.

- а) примитивное
- б) закрытое
- в) ролевое
- г) открытое

27. Последовательность этапов делового общения:

- а) установление контакта
- б) выявление мотивов общения
- в) завершение общения
- г) взаимодействие

28. Основные механизмы познания другого человека:

- а) эмпатия
- б) рефлексия
- в) идентификация
- г) все ответы верны

Теоретические вопросы на дифференцированный зачет

1. Общение как коммуникативная деятельность. Интерактивный, коммуникативный и перцептивный аспект общения.
2. Интерактивная функция общения. Организация совместной деятельности. Позиции общения.
3. Коммуникативные роли. Ситуации взаимодействия: социальные, целевые, психологические.
4. Стратегии взаимодействия: избегание, соперничество, приспособление, компромисс, сотрудничество.
5. Внутригрупповые и межгрупповые дискуссии.
6. Трансактный анализ.
7. Перцептивная функция общения. Контакт, приемы его установления.
8. Тренировка и правила сообщения обратной связи. Обратная связь (негативная и позитивная) как способ контроля контакта в разговоре. Проблемы нахождения взаимопонимания.
9. Роль эмпатии и рефлексии в деловом общении. Развитие сензитивности как условие конструктивного взаимодействия. 1
0. Виды деловых контактов: деловой разговор, беседа, деловое совещание, деловая встреча, собрание.
11. Коммуникативные роли субъектов общения. Уровни правового, нравственного общения, манипулирования, «рефлексивной игры».
12. Публичное выступление. Специфические особенности речи. Информационная, убеждающая, побуждающая речь. Механизмы и практические приемы завоевания внимания аудитории.
13. Деловая полемика: спор, дебаты, дискуссии, прения. Позиции участников полемики и правила их поведения. Уловки, сомнительные приемы «хитрые» аргументы для реализации коммуникативных намерений участников полемики. Техника продуктивной аргументации.

14. Консультирование и телефонная коммуникация в работе с клиентами.
15. Коммуникативные барьеры: логический, стилистический, лингвистический, фонетический.
16. Психологические барьеры: барьер первого впечатления, установки, отрицательных эмоций.
17. Слушание и проблемы понимания информации. Физические барьеры в коммуникации.
18. Вербальное и невербальное общение.
19. Зоны и дистанции. Статус, интимная зона и безопасность. Личная, общественная, открытая зоны.
20. Имидж специалиста и секреты успешной коммуникации.
21. Презентации. Подготовка к презентации и психологические приемы ее проведения.
22. Успех делового общения.

Практические задания

1. Величина межличностной дистанции зависит от культурных традиций, воспитания, индивидуального жизненного опыта и личностных особенностей. Где она длиннее, где короче и почему? Объясните следующие примеры межкультурных и индивидуальных различий.
2. Японцы садятся довольно близко друг к другу и чаще используют контактный взгляд, чем американцы; их не раздражает необходимость соприкасаться руками, локтями, коленями; американцы считают, что азиаты «фамильярны» и чрезмерно «давят», а азиаты считают американцев «слишком холодными и официальными».
3. А. Пиз наблюдал на одной из конференций, что, когда встречались и беседовали два американца, они стояли на расстоянии около метра друг от друга и сохраняли эту дистанцию в течение всего разговора; когда же разговаривали японец и американец, они медленно передвигались по комнате: японец наступал, а американец отодвигался — каждый из них стремился достичь привычного и удобного пространства общения.
4. Молодая пара, только что эмигрировавшая в Чикаго из Дании, была приглашена в местный американский клуб. Через несколько недель после того, как их приняли в клуб, женщины стали жаловаться, что они чувствуют себя неуютно в обществе этого датчанина, поскольку он «пристает к ним». Мужчины же этого клуба почувствовали, что якобы датчанка своим поведением намекала, что она для них вполне доступна в сексуальном отношении.
5. Сельские жители, воспитанные в условиях меньшей плотности населения, чем горожане, имеют и более просторное личностное пространство, поэтому

при рукопожатии «деревенский» протянет руку издалека и наклонит корпус вперед, но с места не сойдет, а еще лучше просто помашет приветственно рукой.

6. Проанализируйте по приведенным примерам влияние на слушателя одновременно слов и жестов. Какие выводы можно сделать в описанных ситуациях? Как вы считаете, на какую, информацию надо полагаться в случае явного расхождения вербальной и невербальной информации?

7. Фрейд, беседуя с пациенткой о том, как она счастлива в браке, заметил, что она бессознательно снимала с пальца и надевала обручальное кольцо.

8. Служащий рассказал начальнику о своем проекте реорганизаций работы отдела. Начальник сидел очень прямо, плотно упираясь ногами в пол, не останавливая взгляда на служащем, но время от времени повторяя: «Тактак... да-да...» В середине беседы, отклонившись назад, оперев подбородок на ладонь так, что указательный палец вытянулся вдоль щеки, он задумчиво полистал проект со словами: «Да, все, о чем вы говорили, несомненно, очень интересно, я подумаю над вашими предложениями». Проанализируйте соответствие слов и жестов в поведении начальника. Выскажите мнение об отношении руководителя к проекту.

9. В одном африканском племени бытует легенда, что тот, кто услышит шум соседнего водопада, умрёт. Ни один представитель племени никогда не слышал шума падающей воды. Определите, какой способ психологической защиты имеет место у представителей племени. Дайте его характеристику.

10. Двум группам студентов была показана фотография одного и того же человека. Но предварительно первой группе было сообщено, что человек на предъявленной фотографии является закоренелым преступником, а второй группе о том же человеке было сказано, что он крупный учёный. После этого каждой группе было предложено составить словесный портрет сфотографированного человека. В первом случае были получены соответствующие характеристики: глубоко посаженные глаза свидетельствовали о затаённой злобе, выдающийся подбородок – о решимости «идти до конца» в преступлении и т.д. Соответственно во второй группе те же самые глубоко посаженные глаза «говорили» о глубине мысли, а выдающийся подбородок – о силе воли в преодолении трудностей на пути познания и т.д. Определите социально – психологический феномен. В чём он проявляется?

11. Первое впечатление о другом человеке в силу сложившихся обстоятельств оказалось отрицательным. При дальнейшем взаимодействии в сознание воспринимающего попадает лишь та информация о воспринимаемом, которая по преимуществу отрицательная. Определите, о

каком эффекте и стороне общения идёт речь. Дайте определение этому эффекту и стороне речи

12. На первой ознакомительной встрече с родителями учитель начал беседу с обсуждения отрицательных черт обучающегося, стал настаивать на своей руководящей позиции в общении. В результате родители потеряли интерес к разговору, закрылись в себе. Определите стадию установления доверительных отношений. Какую ошибку допустил педагог? Какова должна быть его тактика на этой стадии

13. Педагог внимательно и терпеливо выслушивает ученика, сопровождая его рассказ кивком головы. Даёт ему возможность высказать свою точку зрения, обсудить её. Когда рассказ обучающегося прерывается, педагог просит «Пожалуйста, продолжайте», «Расскажите подробнее». Определите, о каком компоненте доверительного общения идёт речь. Дайте ему характеристику. Какие компоненты общения вы ещё знаете?

14. Заместитель директора А. умеет находить нужный стиль общения с учениками, коллегами и подчинёнными, установила отношения взаимопонимания с ними. Это удаётся ей в связи с умением сочувствовать, сопереживать другим людям, правильно оценивать их внутреннее состояние. Эмоциональная обстановка сейчас в школе спокойная, творческая. Дайте характеристику способностей заместителя директора. На чём они основаны?

15. Вы недавно начали работать заместителем директора в крупной школе, придя на эту должность из другой школы. Ещё не все знают вас в лицо. Недавно прозвенел звонок на урок. Идя по коридору, вы видите трех учителей, которые о чем-то оживленно беседуют, не обращая на вас внимание. Возвращаясь через 20 минут, вы видите ту же картину. Как вы себя поведете?