


АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ СОЦИАЛЬНЫЙ ИНСТИТУТ»


Утверждаю
Декан СПФ


 Т.В. Поштарева
«26» января 2024 г.





**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
«ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»**

Специальность 40.02.04 Юриспруденция
Направленность (профиль) программы: Юрист в сфере правового обеспечения организаций и граждан
Квалификация выпускника юрист
Форма обучения очная, заочная
Год начала подготовки – 2024

Разработана
ст. преподаватель кафедры СГД
 З.А. Боташева

Согласована
зав. кафедрой частноправовых дисциплин
 И.В. Петрова

Рекомендована
на заседании кафедры СГД
«26» января 2024 г.
протокол № 7
Зав. кафедрой  Е.В. Смирнова

Одобрена
на заседании учебно-методической
комиссии СПФ
«26» января 2024 г.
протокол № 6
Председатель УМК  Т.В. Поштарева

Ставрополь, 2024 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1.	Цели и задачи освоения дисциплины	3
2.	Место дисциплины в структуре ОПОП	3
3.	Планируемые результаты обучения по дисциплине	3
4.	Объем дисциплины и виды учебной работы	4
5.	Содержание и структура дисциплины	4
	5.1. Содержание дисциплины	4
	5.2. Структура дисциплины	5
	5.3. Практические занятия и семинары	6
	5.4. Лабораторные работы	7
	5.5. Самостоятельное изучение разделов (тем) дисциплины	7
6.	Образовательные технологии	7
7.	Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	8
8.	Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	19
	8.1. Основная литература	19
	8.2. Дополнительная литература	19
	8.3. Программное обеспечение	20
	8.4. Профессиональные базы данных, информационно-справочные и поисковые системы, Интернет-ресурсы	20
9.	Материально-техническое обеспечение дисциплины	20
10.	Особенности освоения дисциплины лицами с ограниченными возможностями здоровья	21

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целями освоения дисциплины «Психология общения» являются: повышение уровня профессиональной компетентности и психологической культуры личности будущих специалистов в различных сферах и ситуациях профессионального и межличностного взаимодействия; формирование представлений у студентов о формах эффективного взаимодействия и работы в коллективе и команде.

Задачами дисциплины «Психология общения» являются:

- способствовать формированию у будущего специалиста мотивации усвоения знаний в области деловой коммуникации;
- познакомить студентов с классическими и современными концепциями, трактовками коммуникативного процесса;
- обеспечить условия для формирования творческих способностей, оригинальности и импровизации при использовании различных форм делового общения как основы профессионального мастерства специалиста;
- обеспечить условия для овладения коммуникативными техниками на основе знаний индивидуально-психологических особенностей конструктивного, делового и межличностного общения и управления людьми.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина «Психология общения» входит в социально-гуманитарный цикл (часть, формируемая участниками образовательных отношений (вариативная часть) (СГ.В.2). Данная дисциплина находится в логической и содержательно-методической связи с другими дисциплинами.

Предшествующие дисциплины (курсы, модули, практики)	Последующие дисциплины (курсы, модули, практики)
СГ.07 Этика и коммуникация в профессиональной деятельности	ОП.В.1 Введение в специальность
	ОП.В.2 Семейное право

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование элементов следующих компетенций по данной специальности:

Компетенции	Результаты обучения
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.	Знать: цели, функции, виды и уровни общения; специфику делового общения, структуру коммуникативного акта и условия установления контакта; источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; закономерности формирования и развития команды.
	Уметь: планировать, прогнозировать и анализировать деловое общение; применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета; использовать эффективные приемы управления конфликтами

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Общий объем дисциплины составляет 40 часов.

Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр
		4
Аудиторные занятия (работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем) (всего)	40	40
в том числе:		
Лекции (Л)	20	20
Семинары (С)	20	20
Самостоятельная работа (всего) (СР)		
в том числе:		
Самоподготовка (самостоятельное изучение разделов, проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий, подготовка к семинарам, коллоквиумам, рубежному контролю и т.д.)		
Промежуточная аттестация	Диф. зачет	Диф. зачет
Общий объем, час	40	40

Заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр
		4
Аудиторные занятия (работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем) (всего)	6	6
в том числе:		
Лекции (Л)	2	2
Семинары (С)	4	4
Самостоятельная работа (всего) (СР)	32	32
в том числе:		
Самоподготовка (самостоятельное изучение разделов, проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий, подготовка к семинарам, коллоквиумам, рубежному контролю и т.д.)	32	32
Промежуточная аттестация	2	2
Форма промежуточной аттестации	Диф. зачет	Диф. зачет
Общий объем, час	40	40

5. СОДЕРЖАНИЕ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Содержание дисциплины

№ раздела (темы)	Наименование раздела (темы)	Содержание раздела (темы)
1.	Общение как нравственно-психологическая проблема	Сущность, функции и структура общения. Виды и формы делового общения. Коммуникативная сторона общения. Интерактивная сторона общения. Перцептивная сторона общения. Стили общения.
2.	Невербальные средства общения	Кинесические особенности общения. Проксемические особенности общения.

		Особенности визуального контакта. Паралингвистические особенности общения.
3	Культура речевого общения	Культура речи делового человека. Публичные выступления. Нравственно-психологические особенности спора. Психологические механизмы влияния на партнера. Культура слушания партнера. Барьеры в общении и их преодоление.
4.	Технология делового общения	Деловой протокол: сущность, характеристика, значение. Деловые беседы. Деловые переговоры. Культура деловых совещаний. Особенности общения с иностранными партнерами.
5.	Нравственно-психологические аспекты отношений в коллективе	Роль этики в деловом общении. «Человеческие отношения» и мотивация деятельности. Деловое общение и психология коллектива. Особенности общения в коллективе «по горизонтали». Особенности общения «по вертикали».
6.	Конфликты в деловой сфере	Природа и причины конфликтов. Типология конфликтов. Разрешение конфликтов.
7.	Этические аспекты деловых бесед, деловых совещаний, деловых переговоров и публичной речи как форм деловой коммуникации	Этика деловой беседы. Виды деловых бесед и этика их проведения. Этика проведения делового совещания. Деловые переговоры и этика их проведения. Этика и культура публичного выступления.
8.	Искусство самопрезентации	Имидж делового человека. Внешний вид делового человека. Телесный имидж. Модели поведения. Самоподача в общении.
9.	Стресс-менеджмент в деловом общении	Эмоции в жизни делового человека. Стрессы и стрессовые состояния. Профессиональное выгорание и его профилактика. Способы и приемы эмоциональной саморегуляции.

5.2. Структура дисциплины ОФО

№ раздела (темы)	Наименование раздела (темы)	Количество часов				
		Всего	ЛК	ПЗ (С)	ЛЗ	СР
Тема 1	Общение как нравственно-психологическая проблема	6	4	2	-	-
Тема 2	Невербальные средства общения	4	2	2	-	-
Тема 3	Культура речевого общения	4	2	2	-	-
Тема 4	Технология делового общения	4	2	2	-	-
Тема 5	Нравственно-психологические аспекты отношений в коллективе	4	2	2	-	-
Тема 6	Конфликты в деловой сфере	6	2	4	-	-
Тема 7	Этические аспекты деловых бесед, деловых совещаний, деловых переговоров и публичной речи как форм деловой коммуникации	4	2	2	-	-

Тема 8	Искусство самопрезентации	4	2	2	-	-
Тема 9	Стресс-менеджмент в деловом общении	4	2	2	-	-
	Общий объем	40	20	20	-	-

ЗФО

№ раздела (темы)	Наименование раздела (темы)	Количество часов				
		Всего	ЛК	ПЗ (С)	ЛЗ	СР
Тема 1	Общение как нравственно-психологическая проблема	6	2	-	-	4
Тема 2	Невербальные средства общения	5	-	-	-	5
Тема 3	Культура речевого общения	5	-	2	-	3
Тема 4	Технология делового общения	4	-	-	-	4
Тема 5	Нравственно-психологические аспекты отношений в коллективе	5	-	2	-	3
Тема 6	Конфликты в деловой сфере	2	-	-	-	2
Тема 7	Этические аспекты деловых бесед, деловых совещаний, деловых переговоров и публичной речи как форм деловой коммуникации	4	-	-	-	4
Тема 8	Искусство самопрезентации	4	-	-	-	4
Тема 9	Стресс-менеджмент в деловом общении	3	-	-	-	3
	Промежуточная аттестация (Диф.зачет)	2	-	-	-	-
	Общий объем	40	2	4	-	32

5.3. Практические занятия и семинары

ОФО

№ п/п	№ раздела (темы)	Тема	Количество часов
1.	Тема 1	Общение как нравственно-психологическая проблема	2
2.	Тема 2	Невербальные средства общения	2
3.	Тема 3	Культура речевого общения	2
4.	Тема 4	Технология делового общения	2
5.	Тема 5	Нравственно-психологические аспекты отношений в коллективе	2
6.	Тема 6	Конфликты в деловой сфере	4
7.	Тема 7	Этические аспекты деловых бесед, деловых совещаний, деловых переговоров и публичной речи как форм деловой коммуникации	2
8.	Тема 8	Искусство самопрезентации	2
9.	Тема 9	Стресс-менеджмент в деловом общении	2
	Общий объем		20

ЗФО

№ п/п	№ раздела (темы)	Тема	Количество часов
1.	Тема 1	Общение как нравственно-психологическая проблема	-
2.	Тема 2	Невербальные средства общения	-

3.	Тема 3	Культура речевого общения	2
4.	Тема 4	Технология делового общения	-
5.	Тема 5	Нравственно-психологические аспекты отношений в коллективе	2
6.	Тема 6	Конфликты в деловой сфере	-
7.	Тема 7	Этические аспекты деловых бесед, деловых совещаний, деловых переговоров и публичной речи как форм деловой коммуникации	-
8.	Тема 8	Искусство самопрезентации	-
9.	Тема 9	Стресс-менеджмент в деловом общении	-
	Общий объем		4

5.4. Лабораторные работы

Не предусмотрены учебным планом

5.5. Самостоятельное изучение разделов (тем) дисциплины

ОФО

№ раздела (темы)	Темы, выносимые на самостоятельное изучение	Количество часов
-	-	-

ЗФО

№ раздела (темы)	Темы, выносимые на самостоятельное изучение	Количество часов
Тема 1	Общение как нравственно-психологическая проблема	4
Тема 2	Невербальные средства общения	5
Тема 3	Культура речевого общения	3
Тема 4	Технология делового общения	4
Тема 5	Нравственно-психологические аспекты отношений в коллективе	3
Тема 6	Конфликты в деловой сфере	2
Тема 7	Этические аспекты деловых бесед, деловых совещаний, деловых переговоров и публичной речи как форм деловой коммуникации	4
Тема 8	Искусство самопрезентации	4
Тема 9	Стресс-менеджмент в деловом общении	3

6. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Основные технологии обучения:

- работа с информацией, в том числе с использованием ресурсов сети Интернет;
- подготовка и реализация проектов (мультимедийных презентаций и пр.) по заранее заданной теме;
- исследование конкретной темы и оформление результатов в виде доклада с презентацией;
- работа с текстами учебника, дополнительной литературой;
- выполнение индивидуальных заданий.

Информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине:

- сбор, хранение, систематизация, обработка и представление учебной и научной

информации;

– обработка различного рода информации с применением современных информационных технологий;

– самостоятельный поиск дополнительного учебного и научного материала, с использованием поисковых систем и сайтов сети Интернет, электронных энциклопедий и баз данных;

– использование образовательных технологий в рамках ЭИОС для рассылки, переписки и обсуждения возникших учебных проблем.

– использование дистанционных технологий (при необходимости)

Активные и интерактивные образовательные технологии, используемые в аудиторных занятиях

ОФО

№ раздела (темы)	Вид занятия (Л, ПЗ, С, ЛР)	Используемые активных и интерактивные образовательные технологии	Количество часов
1	Л	Лекция-дискуссия	2
6	С	Кейс-задания	2
9	С	Тренинг делового общения	2

ЗФО

№ раздела (темы)	Вид занятия (Л, ПЗ, ЛР)	Используемые активных и интерактивные образовательные технологии	Количество часов
1	Л	Лекция-дискуссия	2

Практическая подготовка обучающихся

№ раздела (темы)	Вид занятия (Л, ПР, ЛР)	Виды работ	Количество часов
-	-	-	-

7. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Для аттестации обучающихся на соответствие их персональных достижений поэтапным требованиям ОПОП по специальности 40.02.04 Юриспруденция создаются фонды оценочных средств.

Код и наименование формируемой компетенции	Показатели оценивания (результаты обучения)	Процедуры оценивания (оценочные средства)	
		текущий контроль успеваемости	промежуточная аттестация
ОК 04 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Знает цели, функции, виды и уровни общения	Контрольные вопросы; реферат	Диф. зачет (контрольные вопросы; тестовое задание)
	Знает специфику делового общения, структуру коммуникативного акта и условия установления	Контрольные вопросы; тестовые задания	Диф. зачет (контрольные вопросы; тестовое задание)

	контакта		
	Знает источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов	Контрольные вопросы; реферат	Диф. зачет (контрольные вопросы; тестовое задание)
	Знает закономерности формирования и развития команды	Контрольные вопросы; тестовые задания	Диф. зачет (контрольные вопросы; тестовое задание)
	Умеет планировать, прогнозировать и анализировать деловое общение	Практические задания	Диф. зачет (ситуационная задача)
	Умеет применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;	Практические задания	Диф. зачет (ситуационная задача)
	Умеет устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета;	Групповая дискуссия; практические задания	Диф. зачет (ситуационная задача)
	Умеет использовать эффективные приемы управления конфликтами	Практические задания	Диф. зачет (ситуационная задача)

Типовые задания для текущего контроля
Перечень типовых контрольных вопросов для устного опроса

1. Определите сущность, функции и структуру общения.
2. Дайте определение видам и формам делового общения.
3. Дайте определение коммуникативной стороне общения.
4. Дайте определение интерактивной стороне общения.
5. Дайте определение перцептивной стороне общения.
6. Рассмотрите стили общения.
7. Рассмотрите кинесические особенности общения.
8. Рассмотрите проксемические особенности общения.
9. Назовите особенности визуального контакта.
10. Назовите паралингвистические особенности общения.
11. Назовите особенности культуры речи делового человека.
12. В чем заключаются особенности публичных выступлений.
13. В чем заключаются нравственно-психологические особенности спора.
14. Определите психологические механизмы влияния на партнера.
15. Проанализируйте культуру слушания партнера.
16. Пропишите барьеры в общении и их преодоление.
17. Пропишите сущность, характеристику, значение делового протокола.
18. Дайте определение деловой беседе.
19. Дайте определение деловым переговорам.
20. Проанализируйте культуру деловых совещаний.
21. Пропишите особенности общения с иностранными партнерами.
22. Рассмотрите роль этики в деловом общении.

23. Рассмотрите «Человеческие отношения» и мотивацию деятельности.
24. Дайте определение понятию деловое общение и психологии коллектива.
25. Пропишите особенности общения в коллективе «по горизонтали».
26. Пропишите особенности общения «по вертикали».
27. Рассмотрите природу и причины конфликтов.
28. Пропишите типологию конфликтов.
29. Пропишите особенности разрешения конфликтов.
30. Рассмотрите сущность этики деловой беседы.
31. Пропишите виды деловых бесед и этику их проведения.
32. В чем заключается особенность этики проведения делового совещания.
33. Рассмотрите особенности деловых переговоров и этику их проведения.
34. Охарактеризуйте понятие этика и культура публичного выступления.
35. Дайте определение понятию имидж делового человека.
36. Дайте определение понятию внешний вид делового человека.
37. Дайте определение понятию телесный имидж.
38. Пропишите основные модели поведения.
39. В чем заключается самоподача в общении.
40. Рассмотрите эмоции в жизни делового человека.
41. Рассмотрите стрессы и стрессовые состояния.
42. Пропишите особенности профессионального выгорания и его профилактики.
43. Пропишите способы и приемы эмоциональной саморегуляции.

Типовые задания в тестовой форме

1. Что является самой главной целью общения:
 - а) общение ради общения
 - б) достижение профессиональных успехов
 - в) соблюдение правил этикета

2. Какова цель общения?
 - а) в обращении к человеку по любой причине
 - б) в обращении к человеку по определённой причине
 - в) в обращении только к знакомому человеку
 - г) в обращении к человеку ради знакомства

3. Выберите функции общения (выберите несколько вариантов):
 - а) манипулятивная
 - б) прагматическая
 - в) формирующая
 - г) подтверждения

4. Какие бывают виды коммуникации?
 - а) первичные и вторичные
 - б) главные и второстепенные
 - в) вербальные и речевые
 - г) вербальные и невербальные

5. К видам компетентности не относят:
 - а) менеджерскую
 - б) коммуникативную
 - в) профессиональную
 - г) квалификационную

6. Назовите уровень, на котором осуществляется общение, когда один из партнеров подавляет другого

- а) примитивный
- б) деловой
- в) манипулятивный

7. Нормативно одобряемый образец поведения, ожидаемый окружающими от каждого, кто занимает данную социальную позицию (по должности, возрастным и половым характеристикам и т.д.)

- а) психологический контакт
- б) социальная роль
- в) трансакция
- г) ролевые ожидания

8. Определите пропущенное слово, вставив верное:

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

9. Специфика «Малого разговора» в деловой коммуникации ведется в рамках:

- а) профессиональных интересов партнеров
- б) личностных, неделовых интересов партнеров
- в) деловых интересов партнеров

10. К открытым вопросам в деловой коммуникации относятся:

- а) информационные
- б) риторические
- в) альтернативные

11. Какова структура коммуникативного акта?

- а) адресант → сообщение → адресат
- б) адресат → сообщение → адресант
- в) сообщение → канал → сообщение

12. Процесс установления и развития контактов среди людей – это:

- а) общение
- б) восприятие
- в) взаимодействие
- г) идентификации

13. Пропишите последовательность этапов делового общения

- а) принятие решения
- б) выход из контакта
- в) обсуждение вопроса, проблемы
- г) установление контакта
- д) ориентация в ситуации (люди, обстоятельства и т. д.)

14. Этика – это наука:

- а) которая изучает добродетели;
- б) об общепринятых и повторяющихся формах поведения людей
- в) о морали, нравственности;
- г) о нравах, обычаях.

15. Социальные нормы – это:

- а) общепринятые в рамках социальной общности (группы) правила, образцы поведения или действия в определенной ситуации
- б) форма общественного сознания, в которой отражаются идеи, представления, принципы и правила поведения людей в обществе
- в) общепринятые и повторяющиеся формы поведения людей, которые служат средством передачи социального и культурного опыта от поколения к поколению
- г) правила поведения людей при совершении обрядов и форм деятельности

16. Подсистема этикета, определяющая пространственную организацию общения:

- а) вербальный этикет
- б) мимика и жесты
- в) этикетная атрибутика
- г) этикетная проксемика

17. Учение о том, как должен поступать человек, какими принципами и нормами обязан руководствоваться – это ...

- а) прогностическая этика
- б) нравственная этика
- в) эмпирическая этика
- г) прикладная этика

18. Совокупность правил, традиций и условностей, соблюдаемых в общении между собой частными лицами данного общества, называется _____ этикетом.

19. Недостижение инициатором общения коммуникативной цели, прагматических устремлений, отсутствие взаимодействия, взаимопонимания и согласия между участниками общения:

- а) коммуникативные неудачи
- б) чуждая коммуникативная среда
- в) стилевой барьер

20. К механизмам взаимопонимания перцептивной стороны общения относят:

- а) основные элементы коммуникации, а именно: отправитель/кодировщик, сообщение, канал, получатель сообщения, восприятие, обратная связь
- б) процессы взаимодействия партнеров по общению – кооперацию, конкуренцию и т.д.
- в) восприятие, понимание и оценка людьми социальных объектов

21. Соотнесите характеристики влияния индивидуальных особенностей личности в процессе общения

1 холерик	А. развлекатель, старается всех развеселить
2 сангвиник	Б. спокойный, созерцатель
3 меланхолик	В. подчиняет, непреклонен, властен
4 флегматик	Г. подопечный, беззащитный

1	2	3	4

22. Лидер должен обладать следующими основными чертами:

- а) способность определить место себя и принять корректирующие меры
- б) умение решать личностные конфликты, которые возникают при волевых решениях
- в) быть общительным
- г) умение общаться с людьми, способность распознавать потенциал каждого человека и заинтересовывать его в полном использовании этого потенциала

23. Команда – это:

- а) группа сотрудников, стремящихся к достижению целей компании
- б) небольшая группа сотрудников, стремящихся к достижению общей цели
- в) группа сотрудников, имеющих общие интересы

24. Тип управленческой команды определяется:

- а) особенностями лидера
- б) культурой группы
- в) типом организационной структуры

25. Адаптация – этап развития команды, на котором:

- а) члены команды обмениваются информацией, знают задачи, не доверяют друг другу
- б) члены команды обмениваются информацией, формируют задачи, отношения вежливые и осторожные
- в) члены команды обмениваются информацией, знают свои задачи, доверяют друг другу

26. «Порог управляемости» – это:

- а) численность подчиненных, при которой коллектив выходит из-под контроля
- б) минимально допустимое число руководителей в организации
- в) коммуникационные преграды между руководителем и подчиненным
- г) необходимые профессиональные знания

27. Под границами контроля в управлении следует понимать:

- а) объем работ, за выполнение которых несет ответственность определенное лицо
- б) число функциональных специалистов в структурном подразделении
- в) количество функций, выполняемых руководителем
- г) количество уровней управления в организационной структуре управления

28. Нормы управляемости при повышении уровня управления организации:

- а) увеличиваются
- б) не изменяются
- в) снижаются
- г) резко возрастают

29. Основным отличием команды от обычной рабочей группы является:

- а) наличие лидера
- б) размер
- в) групповое единомыслие
- г) наличие ролевой структуры
- д) наличие синергетического эффекта

Типовые задания для групповой дискуссии

1. Понятия группы, команды, коллектива. Их сходство и различия.
2. Факторы, обуславливающие эффективность общения с коллегами.
3. Факторы, обуславливающие эффективность общения с руководством.
4. Факторы, обуславливающие эффективность общения с клиентами.
5. Понятие профессиональной ответственности.
6. Социальная ответственность юриста.
7. Порядок распределения ролей в команде.
8. Понятие деловой этикет и деловая культура.
9. Деловой этикет в профессиональной деятельности.
10. Структура общения. Особенности межличностного восприятия.
11. Психологические особенности общения.
12. Нормы, правила и культура поведения в профессиональной деятельности.

Типовые практические задания

Задание 1.

Определите виды общения, актуализирующиеся в следующих ситуациях. (Вариантов ответа может быть несколько.)

- а) Оказавшись в скучной компании, парень рассказывает веселые истории и анекдоты.
- б) Не застав друга дома, мальчик оставляет ему у соседей записку с просьбой позвонить.
- в) Заметив знакомую, идущую по другую сторону дороги, девушка приветливо улыбнулась ей и помахала рукой.
- г) Подойдя к автобусной остановке, мужчина поинтересовался у окружающих, давно ли прошла «шестерка».
- д) Мэр города обращается по радио к горожанам с призывом принять активное участие в субботнике.
- е) Просматривая образцы обоев, супруги рассуждают, какие из них лучше подойдут для детской комнаты.
- ж) Ребенок после прогулки просит у мамы бутерброд.
- з) Отец рассказывает сыну, как из бумаги можно сделать самолетик.
- и) Продавец ручных пылесосов, привлекая внимание потенциальных покупателей, демонстрирует достоинства товара и сообщает, что цена на следующую партию будет уже выше.
- к) Поздно вечером мама говорит сыну, что пора выключать телевизор и ложиться спать, иначе утром будет трудно вставать в школу.

Задание 2.

Ниже приведены примеры трансакций. Поясните, с каких позиций действуют и должны действовать их участники, каков характер трансакции. Будет ли эффективным общение в этих трансакциях и почему?

1. *Иванов*. Что стало с молодежью?! Она совсем распустилась! *Петров*. Да, в их годы мы были поскромнее.
2. *Преподаватель*. Каким это образом у вас здесь получилось трехзначное число? *Студент*. Ах, да, я забыл извлечь квадратный корень!
3. *Кассир*. А не сорваться ли нам в кино, пока нет начальства? *Бухгалтер*. Будьте добры, передайте мне ведомости за прошлый квартал.
4. *Голубева*. Проводите меня, у нас в подъезде вечно толкутся пьяные. *Коршунов*. Ну конечно-конечно, с удовольствием провожу.
5. *Иванов*. Как вам не стыдно сидеть, когда рядом стоит пожилая женщина! *Петров*. О, конечно-конечно, я просто не заметил. Задумался, знаете... Садитесь, пожалуйста.

6. *Петров*. Сейчас-сейчас, я предоставлю вам слово, я вижу, что вы уже пятый раз поднимаете руку. *Сидоров*. Могу и вообще не выступать...

7. *Жена*. Сходи, погуляй с Джерри. Заодно зайдешь за хлебом. *Муж*. Видишь, я занят! А тебе, что, лень от телевизора оторваться?

8. *Иванов*. После Сидорова, он от пенсионеров выступает, я дам вам слово! *Петров*. Отлично!

9. *Иванов*. Как вам не стыдно сидеть, когда рядом инвалид? *Петров*. Так уступи ему место, дедуся. А то расселся тут и указывает... Кто ты такой, чтобы всем указывать?! (неудача)

10. *Ковбой*. Не хотите ли взглянуть на наши конюшни? *Барышня*. Ах, я с детства обожаю лошадок!

Задание 3.

Какими из перечисленных правил вы стали бы руководствоваться в общении и почему?

1. Основа отношения собеседника к нам закладывается в первые 15 секунд общения с ним.

2. Если вам сделали комплимент, его необходимо тут же вернуть, сделав его больше и цветистее.

3. Для того чтобы люди захотели с вами общаться, вы сами должны этого хотеть, и собеседники должны это видеть.

4. Говорите с другим человеком о себе, и он будет слушать вас часами.

5. Улыбка ничего не стоит, но много дает. Она обогащает тех, кто ее получает, не обедняя при этом тех, кто ею одаривает. Никто не богат настолько, чтобы обойтись без нее, и нет такого бедняка, который не стал бы от нее богаче. Она длится мгновение, а в памяти остается порой навсегда

6. В разговоре как можно реже нужно упоминать имя собеседника.

7. В разговоре надо стремиться как можно искреннее внушать собеседнику сознание его значительности.

8. Указывайте на ошибки других прямо, а не косвенно.

9. В общении главное правило: делать подарки Ребенку и не дразнить Родителя своего собеседника.

10. Главное в общении - побольше говорить, поменьше слушать и не допускать в разговоре пауз.

Задание 4.

Прочтите приведенные ниже зарисовки. Воспользуйтесь вашими знаниями о невербальной коммуникации и расшифруйте, что хотел сказать своим поступком каждый из персонажей.

а) Даша собрала свои длинные светлые волосы в тугий узел на затылке, надела одолженный у матери строгий костюм в тонкую полоску и черные классические туфли, сложила папки с документами в портфель и отправилась на собеседование.

б) После семейной ссоры Эдуард нарисовал портрет жены в черных и серых тонах. Рисунок он повесил на зеркало перед ее туалетным столиком.

в) Начальник похвалил Галю за хорошую работу и потрепал по плечу. Девушка поспешно отстранилась.

г) Таня оглядела переполненный людьми пляж и расстелила свое полотенце в метре от симпатичного молодого человека.

д) Во время объяснения новой темы двое учеников с азартом играют в «Морской бой». Учитель, заметив это, делает паузу в своем рассказе и пристально смотрит на ребят.

Задание 5.

Примените эти афоризмы к процессу общения, «переведя» на язык современной науки.

1. Два уха и один язык нам даны для того, чтобы больше слушать и меньше говорить. (*Зенон из Катюна*).

2. Если встречаются военнослужащие одинакового звания, первым отдает честь тот, кто умнее. (*Положение устава французской армии*)
3. Слушай, что говорят люди, но понимай, что они чувствуют. (*Восточная мудрость*)
4. Нет ничего только внутри... поскольку все, что внутри - снаружи. (*Гете*)
5. По одежке встречают, по уму провожают. (*Русская пословица*).

Задание 6.

Однажды Вы оказались участником дискуссии нескольких руководителей о том, как лучше общаться с подчиненными. Одна из точек зрения Вам понравилась больше всего. Выберите ответ, который, на Ваш взгляд, наиболее соответствует Вашей точке зрения:

- а) "чтобы подчиненный хорошо работал, нужно подходить к нему индивидуально, учитывать особенности его личности";
- б) "все это мелочи. Главное в оценке людей – это их деловые качества, исполнительность. Каждый должен делать то, что ему положено";
- в) "успеха в руководстве можно добиться лишь в том случае, если подчиненные доверяют своему руководителю, уважают его";
- г) "лучшими стимулами в работе являются четкий приказ, приличная зарплата, заслуженная премия".
1. Объясните ваш выбор.
 2. Дайте определение понятия "стиль руководства".
 3. Укажите факторы, влияющие на стиль руководства.
 4. Перечислите черты эффективного руководства.

Задание 7.

Разговор между коллегами.

А: Уму непостижимо! Вы не знаете элементарных вещей! Этому вас учили шесть лет?

Б: Вас это не касается. Лучше займитесь своим прямым делом. Суете свой нос...

А: Это все ваше оправдание? Мелковато...

Вопрос: Каков характер развития этого конфликта? Можете ли указать на конфликтогены? Сформулируйте правила бесконфликтного взаимодействия, для «Б», исходя из закона эскалации конфликтов.

Типовые задания для промежуточной аттестации

Процедура дифференцированного зачета [4] по дисциплине «Психология общения» включает в себя: собеседование преподавателя со студентами по контрольным вопросам из перечня, выполнение тестового задания и решение ситуационной задачи.

Время для подготовки: 30 минут

ПРИМЕР ЗАДАНИЯ ДЛЯ ДИФФЕРЕНЦИРОВАННОГО ЗАЧЕТА

1.	Контрольный вопрос	Определите сущность, функции и структуру общения.
2.	Тестовое задание	<ol style="list-style-type: none"> 1. Выберите функции общения (выберите несколько вариантов): <ol style="list-style-type: none"> а) манипулятивная б) прагматическая в) формирующая г) подтверждения 2. Совокупность правил, традиций и условностей, соблюдаемых в общении между собой частными лицами данного общества, называется _____ этикетом. 3. Команда – это: <ol style="list-style-type: none"> а) группа сотрудников, стремящихся к достижению

		<p>целей компании</p> <p>б) небольшая группа сотрудников, стремящихся к достижению общей цели</p> <p>в) группа сотрудников, имеющих общие интересы</p>
3.	Ситуационная задача	<p>Разговор между коллегами.</p> <p>А: Уму непостижимо! Вы не знаете элементарных вещей! Этому вас учили шесть лет?</p> <p>Б: Вас это не касается. Лучше займитесь своим прямым делом. Суете свой нос...</p> <p>А: Это все ваше оправдание? Мелковато...</p> <p>Вопрос: Каков характер развития этого конфликта? Можете ли указать на конфликтогены? Сформулируйте правила бесконфликтного взаимодействия, для «Б», исходя из закона эскалации конфликтов.</p>

**Типовые контрольные вопросы для устного опроса на промежуточной аттестации
(дифференцированный зачет)**

1. Сущность, функции и структура общения.
2. Виды и формы делового общения.
3. Коммуникативная сторона общения.
4. Интерактивная сторона общения.
5. Перцептивная сторона общения.
6. Стили общения.
7. Кинесические особенности общения.
8. Проксемические особенности общения.
9. Особенности визуального контакта.
10. Паралингвистические особенности общения.
11. Культура речи делового человека.
12. Публичные выступления.
13. Нравственно-психологические особенности спора.
14. Психологические механизмы влияния на партнера.
15. Культура слушания партнера.
16. Барьеры в общении и их преодоление.
17. Деловой протокол: сущность, характеристика, значение.
18. Деловые беседы.
19. Деловые переговоры.
20. Культура деловых совещаний.
21. Особенности общения с иностранными партнерами.
22. Роль этики в деловом общении.
23. «Человеческие отношения» и мотивация деятельности.
24. Деловое общение и психология коллектива.
25. Особенности общения в коллективе «по горизонтали».
26. Особенности общения «по вертикали».
27. Природа и причины конфликтов.
28. Типология конфликтов.
29. Разрешение конфликтов.
30. Этика деловой беседы.
31. Виды деловых бесед и этика их проведения.
32. Этика проведения делового совещания.
33. Деловые переговоры и этика их проведения.

34. Этика и культура публичного выступления.
35. Имидж делового человека.
36. Внешний вид делового человека.
37. Телесный имидж.
38. Модели поведения.
39. Самоподача в общении.
40. Эмоции в жизни делового человека.
41. Стрессы и стрессовые состояния.
42. Профессиональное выгорание и его профилактика.
43. Способы и приемы эмоциональной саморегуляции.

Критерии оценки промежуточной аттестации (дифференцированный зачет)

Оценка «отлично» выставляется студенту:

- правильность и четкость ответа;
- отсутствие ошибок, оговорок;
- полнота ответа на контрольный вопрос: знание определений понятий, основных положений, рассмотрение различных точек зрения (если вопрос предполагает, характеристика концепций (положений) разных авторов), раскрытие содержания вопроса, установление внутрипредметных и межпредметных связей;
 - собственный анализ и оценка излагаемого материала (если вопрос предполагает, сопоставление концепций (положений) разных авторов), примеры, раскрытие возможных противоречий, проблем, их оценка;
 - четкость, последовательность и грамотность речи;
 - самостоятельность и правильность решения ситуационной задачи, уверенность, логичность, последовательность и аргументированность изложения своего решения, используя понятия профессиональной сферы;
 - системность знаний;
 - допускаются единичные несущественные ошибки, самостоятельно исправляемые студентами;
 - тестовое задание решено правильно.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если:

- правильность и четкость ответа;
- отсутствие ошибок, оговорок;
- полнота ответа на контрольный вопрос: недостаточно знание определений понятий, основных положений, рассмотрение различных точек зрения (если вопрос предполагает, характеристика концепций (положений) разных авторов), раскрытие содержания вопроса, установление внутрипредметных и межпредметных связей;
 - собственный анализ и оценка излагаемого материала (если вопрос предполагает, сопоставление концепций (положений) разных авторов), отсутствуют примеры (не демонстрирует способности к интеграции теоретических знаний и практики), слабое раскрытие возможных противоречий, проблем, их оценка;
 - достаточная четкость, последовательность и грамотность речи;
 - самостоятельность и в основном правильность решения ситуационной задачи, уверенность, логичность, последовательность и аргументированность изложения своего решения, используя понятия профессиональной сферы;
 - достаточность и обоснованность;
 - допускаются отдельные несущественные ошибки, исправляемые студентом после указания преподавателя на них;
 - тестовое задание решено правильно.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если:

- правильность и относительная четкость ответа;
- не полностью раскрыт ответ на контрольный вопрос: фрагментарное знание определений понятий, основных положений, рассмотрение различных точек зрения (если вопрос предполагает, характеристика концепций (положений) разных авторов), раскрытие содержания вопроса, установление внутрисубъектных и межпредметных связей;
- затруднения при выявлении причинно-следственных связей и формулировке основных положений, рассмотрение различных точек зрения, выводов при ответе на вопрос (если вопрос предполагает, сопоставление концепций (положений) разных авторов), отсутствуют примеры (обнаруживает понимание материала, но не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения или привести свои примеры), отсутствуют представления о междисциплинарных связях;
- непоследовательность при изложении материала;
- в основном решил ситуационную задачу, допустил несущественные ошибки, слабо аргументировал свое решение, используя в основном понятия профессиональной сферы;
- допускаются отдельные существенные ошибки, исправляемые с помощью преподавателя;
- тестовое задание решено не правильно.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если:

- изложение ответа на устный вопрос неполное, бессистемное, или ответ не предоставлен;
- неумение производить простейшие операции анализа и синтеза; делать обобщения, выводы при ответе на вопрос;
- не решил ситуационную задачу, или решил с грубыми ошибками;
- допускаются существенные ошибки, неисправляемые даже с помощью преподавателя;
- тестовое задание решено не правильно.

Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по дисциплине; критерии оценки; шкалы оценивания; порядок проведения оценочных процедур определяется комплектом оценочных материалов по дисциплине.

8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

8.1. Основная литература

1. Бороздина, Г. В. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общей редакцией Г. В. Бороздиной. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 465 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00753-4. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511834>

2. Кафтан, В. В. Деловая этика : учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. В. Кафтан, Л. И. Чернышова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 301 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-03916-0. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512059>

8.2. Дополнительная литература

1. Корнеенков, С. С. Психология и этика профессиональной деятельности : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. С. Корнеенков. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 304 с. — (Профессиональное

образование). — ISBN 978-5-534-11483-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/495606>

2. Чернышова, Л. И. Психология общения: этика, культура и этикет делового общения: учебное пособие для среднего профессионального образования / Л. И. Чернышова. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 161 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10547-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/495457>

3. Леонов, Н. И. Психология общения: учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. И. Леонов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 193 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10454-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/516737>

4. Кашапов, М. М. Основы конфликтологии: учебное пособие для среднего профессионального образования / М. М. Кашапов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 116 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-08029-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/515210>



8.3. Программное обеспечение

- Microsoft Windows
- Microsoft Office Professional Plus 2019 или Яндекс 360
- Консультант-Плюс
- Google Chrome или Яндекс.Браузер

8.4. Профессиональные базы данных, информационно-справочные и поисковые системы, Интернет-ресурсы

- Цифровой образовательный ресурс IPR SMART – <http://www.iprbookshop.ru/>
- Образовательная платформа Юрайт – <https://urait.ru/>
- Электронно-библиотечная система Znanium – <https://znanium.com/>
- Научная электронная библиотека «Киберленинка» – <http://cyberleninka.ru/>
- Портал «Психологический навигатор» – <https://psynavigator.ru/>
- Портал психологических знаний – <http://psyjournals.ru/>
- Портал сетевой психологии «Психпортал» – <http://www.psycheya.ru/>
- База данных психологических методик – https://hr-portal.ru/psy_tools?ysclid=l6yr3dpf27651016965

9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Для реализации дисциплины необходимо следующее материально-техническое обеспечение:

для проведения лекций – учебная аудитория, оснащенная оборудованием и техническими средствами обучения: учебная мебель, экран, проектор, ноутбук, расходные материалы;

для проведения семинаров – учебная аудитория, оснащенная оборудованием и техническими средствами обучения: учебная мебель, экран, проектор, ноутбук, расходные материалы;

для организации самостоятельной работы - помещение, оснащенное компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде Института, расходные материалы;

для текущего контроля и промежуточной аттестации – учебная аудитория, оснащенная оборудованием и техническими средствами обучения: учебная мебель, экран, проектор, ноутбук, расходные материалы.

10. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ЛИЦАМИ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Обучающимся с ограниченными возможностями здоровья предоставляются специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы, специальные технические средства обучения коллективного и индивидуального пользования, услуги ассистента (тьютора), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь, а также услуги сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

Освоение дисциплины обучающимися с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами может быть организовано совместно с другими обучающимися, а также в отдельных группах.

Освоение дисциплины обучающимися с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

В целях доступности получения среднего профессионального образования по образовательной программе лицами с ограниченными возможностями здоровья при освоении дисциплины обеспечивается:

1) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению:

– присутствие тьютора, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочесть и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),

– письменные задания, а также инструкции о порядке их выполнения оформляются увеличенным шрифтом,

– специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы (имеющие крупный шрифт или аудиофайлы),

– индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс,

– при необходимости студенту для выполнения задания предоставляется увеличивающее устройство;

2) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху:

– присутствие ассистента, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочесть и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),

– обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости обучающемуся предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;

– обеспечивается надлежащими звуковыми средствами воспроизведения информации;

3) для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата:

– письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются тьютору;

– по желанию студента задания могут выполняться в устной форме.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС СПО по специальности 40.02.04 Юриспруденция.