

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**федеральное государственное автономное
образовательное учреждение высшего образования
«Национальный исследовательский Нижегородский государственный университет
им. Н.И. Лобачевского»**

Факультет социальных наук

УТВЕРЖДЕНО
решением Ученого совета ННГУ
протокол № 6 от 31.05.2023 г.

Рабочая программа дисциплины

Психология коммуникации

Уровень высшего образования
Бакалавриат

Направление подготовки / специальность
37.03.02 - Конфликтология

Направленность образовательной программы
Социальная конфликтология

Форма обучения
очная

г. Нижний Новгород

2023 год начала подготовки

1. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина Б1.В.02 Психология коммуникации относится к части, формируемой участниками образовательных отношений образовательной программы.

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы (компетенциями и индикаторами достижения компетенций)

Формируемые компетенции (код, содержание компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), в соответствии с индикатором достижения компетенции		Наименование оценочного средства	
	Индикатор достижения компетенции (код, содержание индикатора)	Результаты обучения по дисциплине	Для текущего контроля успеваемости	Для промежуточной аттестации
УК-3: Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	<p>УК-3.1: ИУК-3.1. Определяет свою роль и участника команды в социальном взаимодействии и командной работе, учитывает особенности поведения и интересы других участников, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели</p> <p>УК-3.2: ИУК-3.2. Анализирует возможные последствия личных действий в социальном взаимодействии и командной работе, и строит продуктивное взаимодействие с учетом этого</p> <p>УК-3.3: ИУК-3.3. Соблюдает нормы и установленные правила командной работы; несет личную ответственность за результат</p>	<p>УК-3.1: Знать: 1) основные закономерности коммуникативного взаимодействия 2) специфику процесса восприятия людьми друг друга в практическом взаимодействии; 3) основные теории и модели, отражающие интерактивную сторону общения;</p> <p>УК-3.2: Уметь: 1) анализировать и преодолевать коммуникативные барьеры 2) выявлять факторы, детерминирующие поведение личности в общении 3) выявлять особенности вербального и невербального поведения;</p> <p>УК-3.3: Владеть: 1) навыками эффективной коммуникации :установки контакта и выхода из него; активного и пассивного слушания 2) навыками противостояния манипуляциям в общении 3) навыками применения трансактного анализа как</p>	<p>Деловая игра Кейс-задание</p>	<p>Экзамен: Доклад-презентация</p>

		инструмента совершенствования межличностного взаимодействия		
ПК-1: Способен планировать и осуществлять переговорный процесс в рамках различных видов коммуникации	ПК-1.1: ИПК-1.1. Осуществляет подготовку переговорного процесса ПК-1.2: ИПК-1.2. Конструирует переговорный процесс, применяя различные методы переговоров ПК-1.3: ИПК-1.3. Осуществляет оценку переговорного процесса	ПК-1.1: Знать: 1) специфику делового общения, процесса подготовки презентации, особенности переговорного процесса 2) закономерности и принципы поведения партнеров во время переговоров. 3) основные способы и механизмы развития коммуникативной компетентности. ПК-1.2: Уметь: 1) учитывать психологические приемы при презентации, споре, дискуссии, 2) оценивать и создавать благоприятный психологический климат во время деловой беседы, 3) проводить анализ , диагностику коммуникативной компетентности. ПК-1.3: Владеть: 1) способами и приемами снижения напряженности в конфликтных ситуациях в переговорном процессе 2) приемами самопрезентации как аспекта публичного выступления. 3) способами и приемами развития коммуникативной компетентности.	Деловая игра Контрольная работа	Экзамен: Тест

3. Структура и содержание дисциплины

3.1 Трудоемкость дисциплины

	очная
Общая трудоемкость, з.е.	5
Часов по учебному плану	180
в том числе	
аудиторные занятия (контактная работа):	
- занятия лекционного типа	32
- занятия семинарского типа (практические занятия / лабораторные работы)	64
- КСР	2
самостоятельная работа	46
Промежуточная аттестация	36 экзамен

3.2. Содержание дисциплины

(структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и виды учебных занятий)

Наименование и краткое содержание разделов и тем дисциплины	Всего (часы)	в том числе			
		Контактная работа (работа во взаимодействии с преподавателем), часы из них			Самостоятельная работа обучающегося, часы
		Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа (практические занятия/лабораторные работы), часы	Всего	
	о ф о	о ф о	о ф о	о ф о	о ф о
Раздел1. Общение как специальный предмет исследования	19	4	8	12	7
Раздел 2 .Специфика коммуникативного процесса между людьми	20	4	8	12	8
Тема 3. Перцептивная сторона общения	20	4	8	12	8
Тема 4. Интерактивная составляющая общения.	18	4	8	12	6
Тема 5. Понятие психологического воздействия в контексте вербальной коммуникации	18	4	8	12	6
Тема 6. Психология публичного выступления.	16	3	8	11	5
Тема 7. Сущность, содержание и виды деловых встреч и переговоров	15	3	8	11	4
Тема8.Коммуникативная компетентность.	16	6	8	14	2
Аттестация	36				
КСР	2			2	
Итого	180	32	64	98	46

4. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

5. Фонд оценочных средств для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)

5.1 Типовые задания, необходимые для оценки результатов обучения при проведении текущего контроля успеваемости с указанием критериев их оценивания:

5.1.1 Типовые задания (оценочное средство - Деловая игра) для оценки сформированности компетенции УК-3

а) Вопросы для оценки знаний

В чем сходство императивного и манипулятивного общения, чем они отличаются от диалога?

б) Задания для оценки умений

Вспомните ситуацию взаимодействия, когда вы после совершения определенного поступка осознали, что кто-то манипулировал вами: объявил вам одну цель, в то время как преследовал другую. По каким признакам вы догадались?

Приведите пример ситуации, когда вы сознательно пошли на то, чтобы ввести вашего партнера по общению в заблуждение: объявили ему одну цель, в то время как преследовали другую. Почему вы это сделали?

в) Задания для оценки владения

Ролевая игра «Манипуляции»

Описание игры. Участникам внутри каждой из подгрупп предлагается придумать, подготовить и представить ролевую игру, где будут продемонстрированы способы манипуляции, о которых они узнали, и способы защиты от нее. Время на подготовку – ориентировочно 15-20 минут. Рекомендуется стремиться к тому, чтобы в игре оказались задействованы все члены подгруппы. В наилучшем варианте участники придумают сюжеты игры самостоятельно и обойдутся без дополнительных подсказок ведущего. Если они испытывают затруднения, можно подсказать несколько возможных сюжетных линий. Вот как это может выглядеть применительно к сфере торговли/рекламы (в данной области проще всего продемонстрировать все описанные способы манипуляции):

1. Девушка уговаривает своих знакомых принять участие в «финансовой пирамиде»: купить у нее косметику, одновременно став торговым представителем фирмы-производителя и продавать такой же товар дальше;

2. Покупатель пришел в магазин, чтобы заменить недавно приобретенный сотовый телефон, в котором все разговоры сопровождаются треском (вариант – роликовые коньки, у которых скрипят колеса). Продавцы с использованием манипуляции пытаются убедить его, что изделие вполне исправно и он должен отказаться от своих претензий;

Можно продемонстрировать и сугубо бытовые сценки. Так, у участников обычно вызывает повышенную заинтересованность такой сюжет: молодой человек пришел по неотложной нужде в платный общественный туалет, а денег, чтобы заплатить за вход, у него нет. Нужно путем психологических манипуляций убедить дежурную пропустить его бесплатно.

Психологический смысл игры. Актуализация психологических знаний о способах манипуляции, полученных с помощью технологии «Зигзаг», их более тесное переплетение с жизненной реальностью.

Обсуждение. «Вы узнали про некоторые способы манипуляции и увидели их в действии. А кто предупрежден – тот вооружен! Теперь сможете предложить сами, как эффективнее всего защищаться от них. Возможно, какие-то способы защиты вы уже увидели в нашей игре, а что-либо еще можете придумать самостоятельно».

5.1.2 Типовые задания (оценочное средство - Деловая игра) для оценки сформированности компетенции ПК-1

а) Вопросы для оценки знаний

Раскройте виды и формы психологического воздействия в деловом общении.

б) Задания для оценки умений

Студентам предлагается продумать и предъявить систему аргументов в защиту своей позиции по предложенной теме .

в) Задания для оценки владения

Студентам предлагаются ситуации коммуникативного взаимодействия руководителя и подчиненного и варианты действий руководителя в них. Попробуйте выявить наиболее приемлемые из предлагаемых вариантов. Постарайтесь объяснить и аргументировать свой ответ.

Ситуация

Сотрудник сказал своему начальнику, недавно вступившему в эту должность: «Я уже давно здесь работаю и не помню случая, чтобы меня заставляли переделывать мой отчет. Вы первый, кто это сделал. Возможно, в отчете есть какие-то неточности, никто от них не застрахован. Но переделывать все?!»

Ответы

- а) Вы считаете, что несправедливо заставлять Вас устранять Ваши же ошибки?
- б) Надеюсь, Вы проверили отчет перед тем, как сдать его мне?
- в) Вам кажется, что в отчете только мелкие неточности?
- г) Вы считаете, что я придираюсь?

Анализ ситуации

Для нового руководителя важно взять правильный тон во взаимоотношениях со старослужащими. Многие конфликты, длящиеся годами, возникают именно из-за неправильного поведения нового руководителя. Важно не противопоставить себе, а наладить сотрудничество. Вот и данный визит может привести к конфликту, если руководитель займет неправильную позицию. В ответе (а) руководитель занимает позицию «Родитель», а подчиненному отводит роль «Дитя», т.е. осуществляет транзакцию «Босс». Акцентируя внимание на «Ваших же ошибках», он заставляет подчиненного оправдываться. Конфликтогеном является и слово «заставлять». Этот ответ явно ведет в конфликт, ведь подчиненный не согласен с наличием ошибок, он считает, что это не более чем неточности. В ответе (б) та же транзакция Р-Д («Босс»). Постановка вопроса унижительна тем более для работника, привыкшего сдавать отчет «с первого предъявления», т.е. делающего работу качественно, рассматриваемая ситуация относится к числу конструктивных конфликтов. Положительное разрешение таких конфликтов дает пользу организации. Действительно, разобравшись в существе «неточностей», руководитель и подчиненный лучше бы поняли друг друга, согласовали свои позиции. Вместо этого руководитель ответом (г) переводит отношения в личностно-эмоциональный конфликт, который ничего, кроме вреда, не принесет. Слово «придираюсь» подчеркивает позицию превосходства («Босс») и потому ведет к конфликту. Подчиненный загнан в угол: согласиться с руководителем – значит, бросить открытый вызов. Не согласиться – значит сдать без боя.

Наиболее удачный ответ (в). Подчиненный, естественно, отвечает:

- Да.
- Хорошо, давайте разберемся с этими неточностями.

Наиболее вероятен будет компромисс: руководитель убедит, что и почему надо переделать. Подчиненному не придется переделывать весь отчет. Общение идет при оптимальном распределении ролей «Взрослый» – «Взрослый», т.е. транзакция «Коллеги».

Критерии оценивания (оценочное средство - Деловая игра)

Оценка	Критерии оценивания
превосходно	Продemonстрирован творческий подход к решению нестандартных задач
отлично	Продemonстрированы все основные умения, выполнены все задания в полном объеме.
очень хорошо	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания, в полном объеме, но некоторые с недочетами.
хорошо	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с негрубыми ошибками.
удовлетворительно	Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторыми недочетами
неудовлетворительно	При решении стандартных задач не продemonстрированы основные умения. Имели место грубые ошибки
плохо	Отсутствие минимальных умений. Невозможность оценить наличие умений вследствие отказа обучающегося от ответа

5.1.3 Типовые задания (оценочное средство - Кейс-задание) для оценки сформированности компетенции УК-3

а) Вопросы для оценки знаний

В чем сходство императивного и манипулятивного общения, чем они отличаются от диалога?

б) Задания для оценки умений

Вспомните ситуацию взаимодействия, когда вы после совершения определенного поступка осознали, что кто-то манипулировал вами: объявил вам одну цель, в то время как преследовал другую. По каким признакам вы догадались?

Приведите пример ситуации, когда вы сознательно пошли на то, чтобы ввести вашего партнера по общению в заблуждение: объявили ему одну цель, в то время как преследовали другую. Почему вы это сделали?

в) Задания для оценки владения

Ролевая игра «Манипуляции»

Описание игры. Участникам внутри каждой из подгрупп предлагается придумать, подготовить и представить ролевую игру, где будут продemonстрированы способы манипуляции, о которых они

узнали, и способы защиты от нее. Время на подготовку – ориентировочно 15-20 минут. Рекомендуется стремиться к тому, чтобы в игре оказались задействованы все члены подгруппы. В наилучшем варианте участники придумают сюжеты игры самостоятельно и обойдутся без дополнительных подсказок ведущего. Если они испытывают затруднения, можно подсказать несколько возможных сюжетных линий. Вот как это может выглядеть применительно к сфере торговли/рекламы (в данной области проще всего продемонстрировать все описанные способы манипуляции):

1. Девушка уговаривает своих знакомых принять участие в «финансовой пирамиде»: купить у нее косметику, одновременно став торговым представителем фирмы-производителя и продавать такой же товар дальше;

2. Покупатель пришел в магазин, чтобы заменить недавно приобретенный сотовый телефон, в котором все разговоры сопровождаются треском (вариант – роликовые коньки, у которых скрипят колеса). Продавцы с использованием манипуляции пытаются убедить его, что изделие вполне исправно и он должен отказаться от своих претензий;

Можно продемонстрировать и сугубо бытовые сценки. Так, у участников обычно вызывает повышенную заинтересованность такой сюжет: молодой человек пришел по неотложной нужде в платный общественный туалет, а денег, чтобы заплатить за вход, у него нет. Нужно путем психологических манипуляций убедить дежурную пропустить его бесплатно.

Психологический смысл игры. Актуализация психологических знаний о способах манипуляции, полученных с помощью технологии «Зигзаг», их более тесное переплетение с жизненной реальностью.

Обсуждение. «Вы узнали про некоторые способы манипуляции и увидели их в действии. А кто предупрежден – тот вооружен! Теперь сможете предложить сами, как эффективнее всего защищаться от них. Возможно, какие-то способы защиты вы уже увидели в нашей игре, а что-либо еще можете придумать самостоятельно».

Критерии оценивания (оценочное средство - Кейс-задание)

Оценка	Критерии оценивания
превосходно	Продemonстрирован творческий подход к решению нестандартных задач
отлично	Продemonстрированы все основные умения, выполнены все задания в полном объеме.
очень хорошо	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания, в полном объеме, но некоторые с недочетами.
хорошо	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с негрубыми ошибками.
удовлетворительно	Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторыми недочетами
неудовлетворительно	При решении стандартных задач не продemonстрированы основные умения. Имели место грубые ошибки
плохо	Отсутствие минимальных умений. Невозможность оценить наличие умений вследствие отказа обучающегося от ответа

5.1.4 Типовые задания (оценочное средство - Контрольная работа) для оценки сформированности компетенции ПК-1

Опишите модель «идеального» конфликтолога, описав основные коммуникативные качества и свойства личности, которыми он должен обладать (ИПК-1.1..)

2. Проведите методики и сделайте анализ полученных результатов (Методика измерения уровня эмоционального интеллекта и потребностей, оценка мотивации одобрения С.Марлоу-Крауна, оценка уровня конфликтности, потребности в общении (М.Ю. Орлов) и др. Как соотносятся в вашем имидже будущего конфликтолога данные характеристики, оцените уровень и степень их выраженности. Сделайте вывод. (ИПК-1.2.)

3. Определите план работы по повышению эффективности вашей коммуникативной компетентности (ИПК-1.3.)

Критерии оценивания (оценочное средство - Контрольная работа)

Оценка	Критерии оценивания
превосходно	Продemonстрирован творческий подход к решению нестандартных задач
отлично	Продemonстрированы навыки при решении нестандартных задач без ошибок и недочетов.
очень хорошо	Продemonстрированы базовые навыки при решении стандартных задач без ошибок и недочетов
хорошо	Продemonстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторыми недочетами
удовлетворительно	Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторыми недочетами
неудовлетворительно	При решении стандартных задач не продemonстрированы базовые навыки. Имели место грубые ошибки
плохо	Отсутствие владения материалом. Невозможность оценить наличие навыков вследствие отказа обучающегося от ответа

5.2. Описание шкал оценивания результатов обучения по дисциплине при промежуточной аттестации

Шкала оценивания сформированности компетенций

Уровень сформированности компетенций	плохо	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	очень хорошо	отлично	превосходно
	не зачтено			зачтено			

(индикатор достижения)							
<u>Знания</u>	Отсутствие знаний теоретического материала. Невозможность оценить полноту знаний вследствие отказа обучающегося от ответа	Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки	Минимально допустимый уровень знаний. Допущено много негрубых ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько негрубых ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько несущественных ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Ошибок нет.	Уровень знаний в объеме, превышающем программу подготовки.
<u>Умения</u>	Отсутствие минимальных умений. Невозможность оценить наличие умений вследствие отказа обучающегося от ответа	При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения. Имели место грубые ошибки	Продemonстрированы основные умения. Решены типовые задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания, но не в полном объеме	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания в полном объеме, но некоторые с недочетами	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания в полном объеме, но некоторые с недочетами.	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с отдельными несущественными недочетами, выполнены все задания в полном объеме	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания, в полном объеме без недочетов
<u>Навыки</u>	Отсутствие базовых навыков. Невозможность оценить наличие навыков вследствие отказа обучающегося от ответа	При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки. Имели место грубые ошибки	Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторыми недочетами	Продemonстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторыми недочетами	Продemonстрированы базовые навыки при решении стандартных задач без ошибок и недочетов	Продemonстрированы навыки при решении нестандартных задач без ошибок и недочетов	Продemonстрирован творческий подход к решению нестандартных задач

Шкала оценивания при промежуточной аттестации

Оценка		Уровень подготовки
зачтено	превосходно	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «превосходно», продемонстрированы знания, умения, владения по соответствующим компетенциям на уровне выше предусмотренного программой
	отлично	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «отлично».
	очень хорошо	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «очень хорошо»

	хорошо	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «хорошо».
	удовлетворительно	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «удовлетворительно», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «удовлетворительно»
не зачтено	неудовлетворительно	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «неудовлетворительно».
	плохо	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «плохо»

5.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения на промежуточной аттестации

5.3.1 Типовые задания, выносимые на промежуточную аттестацию:

Оценочное средство - Доклад-презентация

Экзамен

Критерии оценивания (Доклад-презентация - Экзамен)

Оценка	Критерии оценивания
превосходно	Продemonстрирован творческий подход к решению нестандартных задач
отлично	Продemonстрированы все основные умения, выполнены все задания в полном объеме.
очень хорошо	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания, в полном объеме, но некоторые с недочетами.
хорошо	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с негрубыми ошибками.
удовлетворительно	Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторыми недочетами
неудовлетворительно	При решении стандартных задач не продemonстрированы основные умения. Имели место грубые ошибки
плохо	Отсутствие минимальных умений. Невозможность оценить наличие умений вследствие отказа обучающегося от ответа

Типовые задания (Доклад-презентация - Экзамен) для оценки сформированности компетенции УК-3 (Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде)

1. Коммуникативный процесс: основные элементы, характеристики
2. Особенности формирования имиджа делового человека.
3. Взаимодействие в транзактном анализе.
4. Анализ жизненных сценариев в рамках типичного стиля взаимодействия.
5. Психологические аспекты переговорного процесса.
6. Сущность и содержание невербального общения.
7. Особенности позитивного влияния.
8. Цивилизованное противостояние нападению и манипуляции.
9. Презентация как форма коммуникации: два уровня коммуникации
1. Критерии удовлетворенности общением
2. Возрастные особенности общения
3. Структура общения как коммуникативного акта.
4. Базовые системы невербальной коммуникации: оптико-кинестическая, пара- и экстралингвистическая, тактильная, организация пространства и времени.
5. Проблема интерпретации невербального поведения.
6. Феномен межличностного влияния, виды влияния.
7. Техники влияния и противостояния влиянию
8. Механизмы межличностного познания: идентификация, эмпатия, децентрация, рефлексия
9. Специфика делового общения.
10. Коммуникативная компетентность как компонент профессиональной компетентности
11. Виды, формы и стили делового общения.
12. Виды и формы психологического воздействия в деловом общении.

По теме кейса студентом самостоятельно собирается материал, обрабатывается, оформляется в виде письменной работы и презентации. Работы обсуждаются на практических занятиях. В ходе группового обсуждения рассматривается тот или иной аспект. На всех этапах выполнения работы преподаватель оказывает консультативную помощь и методическое обеспечение

Оценочное средство - Тест

Экзамен

Критерии оценивания (Тест - Экзамен)

Оценка	Критерии оценивания
превосходно	Продемонстрирован творческий подход к решению нестандартных задач
отлично	Продемонстрированы все основные умения, выполнены все задания в полном объеме.
очень хорошо	Продемонстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания, в полном объеме, но некоторые с недочетами.
хорошо	Продемонстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с негрубыми ошибками.

Оценка	Критерии оценивания
удовлетворительно	Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторыми недочетами
неудовлетворительно	При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения. Имели место грубые ошибки
плохо	Отсутствие минимальных умений. Невозможность оценить наличие умений вследствие отказа обучающегося от ответа

Типовые задания (Тест - Экзамен) для оценки сформированности компетенции ПК-1
(Способен планировать и осуществлять переговорный процесс в рамках различных видов коммуникации)

К основным правилам, содействующим успеху переговоров, можно отнести:

- a. рациональность
- b. избегание поучительного тона
- c. критичность
- d. оба ответа верны.

Деловое общение – это общение:

- a. формальное;
- b. неформальное;
- c. формально - неформальное
- d. императивное.

При конструктивной критике (обратной связи) НЕ стоит:

- a. начинать с позитивных моментов;
- b. разбирать, какие качества личности критикуемого привели к ошибке;
- c. давать рекомендации по улучшению ситуации;
- d. говорить спокойно.

При конструктивной критике (обратной связи) рекомендуется:

- a. разбирать, какие качества личности критикуемого привели к ошибке;
- b. говорить эмоционально, с напором;
- c. давать рекомендации по улучшению ситуации;
- d. перечислить все ситуации с аналогичной ошибкой, которые произошли в результате действий критикуемого.

Для делового стиля общения НЕ характерно:

- a. использование коротких фраз;
- b. малоэмоциональный тон речи;
- c. использование просторечных выражений;
- d. использование максимально точных формулировок.

Для научного стиля общения НЕ характерно:

- a. использование большого количества терминов;

- b. повышенная эмоциональность речи;
- c. использование коротких фраз;
- d. использование максимально точных формулировок.

Для публицистического стиля общения характерно:

- a. использование большого количества терминов;
- b. малоэмоциональный тон речи;
- c. преобладание коротких фраз;
- d. использование афоризмов, сравнений, примеров.

Наиболее характерной чертой разговорно-бытового стиля общения является:

- a. использование просторечных выражений;
- b. использование коротких фраз;
- c. использование максимально точных формулировок;
- d. малоэмоциональный тон речи.

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

Основная литература:

1. Рогов Е.И. Психология общения + eПриложение: Тесты : Учебник / Рогов Е.И. - Москва : КноРус, 2022. - 260 с. - Режим доступа: book.ru. - ISBN 978-5-406-09984-1., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=810050&idb=0>.
2. Болотова А. К. Социальные коммуникации. Психология общения : учебник и практикум / А. К. Болотова, Ю. М. Жуков, Л. А. Петровская. - 2-е изд. ; пер. и доп. - Москва : Юрайт, 2023. - 272 с. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-534-09111-3. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=841189&idb=0>.
3. Белова Е. В. Психология влияния и межличностного общения : учебное пособие / Белова Е. В. - Санкт-Петербург : СПбГУТ им. М.А. Бонч-Бруевича, 2022. - 188 с. - Книга из коллекции СПбГУТ им. М.А. Бонч-Бруевича - Психология. Педагогика. - ISBN 978-5-89160-262-5., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=829880&idb=0>.
4. Аминов И.И. Психология общения : Учебник / Аминов И.И. - Москва : КноРус, 2022. - 256 с. - Режим доступа: book.ru. - ISBN 978-5-406-09830-1., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=810049&idb=0>.

Дополнительная литература:

1. Семечкин Н. И. Социальная психология : учебник / Н. И. Семечкин. - 2-е изд. ; испр. и доп. - Москва : Юрайт, 2023. - 423 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-08667-6. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=842558&idb=0>.
2. Болотова А. К. Социальные коммуникации. Психология общения : учебник и практикум / А. К. Болотова, Ю. М. Жуков, Л. А. Петровская. - 2-е изд. ; пер. и доп. - Москва : Юрайт, 2023. - 272 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-08188-6. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=846399&idb=0>.
3. Коноваленко М. Ю. Психология делового общения : учебное пособие / М. Ю. Коноваленко. - Москва : Юрайт, 2023. - 158 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-04999-2. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=846494&idb=0>.
4. Лавриненко В. Н. Психология общения : учебник и практикум / В. Н. Лавриненко, Л. И.

Чернышова ; под редакцией В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. - Москва : Юрайт, 2023. - 350 с. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-9916-9324-0. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=844160&idb=0>.
5. Корягина Н. А. Психология общения : учебник и практикум / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. - Москва : Юрайт, 2022. - 437 с. - (Профессиональное образование). - URL: <https://urait.ru/bcode/489728> (дата обращения: 14.08.2022). - ISBN 978-5-534-00962-0 : 1339.00. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=819093&idb=0>.

Программное обеспечение и Интернет-ресурсы (в соответствии с содержанием дисциплины):

Не используется

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)

Учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных образовательной программой, оснащены мультимедийным оборудованием (проектор, экран), техническими средствами обучения, компьютерами.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду.

Программа составлена в соответствии с требованиями ОС ННГУ по направлению 37.03.02 - Конфликтология.

Автор(ы): Дунаева Наталья Ивановна, кандидат психологических наук, доцент.

Заведующий кафедрой: .

Программа одобрена на заседании методической комиссии от 11.11.2022, протокол № 3.