

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

Институт непрерывного образования российских и иностранных граждан



УТВЕРЖДАЮ»

Директор ИНО

Е.Л. Сырцова

« 9 » июня 2020 г.

рег. № 04-04-2020-0345-0577

**Рабочая программа
учебной дисциплины
«Основы профессиональной коммуникации практического психолога»**

профессиональная программа –
программа профессиональной переподготовки
«Практическая психология»

Киров, 2020

Рабочая программа составлена в соответствии с требованиями дополнительной профессиональной программы «Практическая психология».

Рабочая программа модуля разработана: Ершовой Н.Н., к.психол.н., доцентом, доцентом кафедры психологии ВятГУ.

1. Рабочая учебная программа

1.1 Пояснительная записка

Актуальность и значение учебной дисциплины «Основы профессиональной коммуникации практического психолога» определяются тем, что слушателям, готовящимся к самостоятельной профессиональной деятельности практического психолога, необходимо ознакомление с общими теоретическими и технологическими основами использования современных деловых коммуникаций и выстраивания межличностных отношений. Данный модуль имеет не только межпредметные связи с философией, общей и социальной психологией, социологией, но и направлениями наук, связанными с информационно-коммуникационными технологиями. Слушатели формируют целостное представление об особенностях делового общения, выстраивании межличностных отношений, преодоления конфликтов и т.д. В программе обращается внимание на развитие у слушателей умений и навыков использования эффективного делового взаимодействия и формирования межличностных отношений психолога с клиентом.

Цель учебной дисциплины – формирование у слушателей профессиональных компетенций в области организации профессионального общения практического психолога.

Задачи учебной дисциплины:

1. Сформировать представление о деловом общении и деловом взаимодействии практического психолога;
2. Сформировать способность к использованию современных технологий и форм делового общения в работе практического психолога.
3. Сформировать практические профессиональные компетенции по осуществлению эффективного делового общения и установления межличностных отношений с использованием информационно-коммуникационных технологий.

Компетенции слушателя, формируемые в результате освоения учебной дисциплины

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен продемонстрировать следующие результаты образования:

| Виды деятельности | Профессиональные компетенции | Знания | Умения | Практический опыт |
|-------------------|---|--|---|--|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| ВД-1 | К-2 Способность к осуществлению социального взаимодействия и эффективной коммуникации. | - основы психологии межличностного общения и взаимодействия, | - устанавливать контакт с клиентом, - выстраивать результативную | - технологией установления социального контакта, - навыками |

| | | | | |
|--|--|---|-------------------------|--------------------------|
| | | - основы психологии конфликта; - особенности профессиональной коммуникации психолога | коммуникацию с клиентом | эффективной коммуникации |
|--|--|---|-------------------------|--------------------------|

1.2 Содержание учебной дисциплины «Основы профессиональной коммуникации практического психолога»

Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

| Форма обучения | Общий объем (трудоемкость), часов | в том числе аудиторная контактная работа обучающихся с преподавателем, часов | | | | | Самостоятельная работа, часов | Форма промежуточной аттестации |
|----------------------------|-----------------------------------|--|--------|------------------------------------|----------------------|--------------|-------------------------------|--------------------------------|
| | | Всего | Лекции | Практические (семинарские) занятия | Лабораторные занятия | Консультации | | |
| Заочная, с применением ДОТ | 60 | 32 | 16 | 16 | - | - | 28 | зачет |

Тематический план

| № п/п | Основные разделы и темы учебной дисциплины | Часы | | Самостоятельная работа |
|-------|--|--------|------------------------------------|------------------------|
| | | Лекции | практические (семинарские) занятия | |
| 1. | Основы психологии делового общения | 4 | 4 | 7 |
| 1.1. | Теоретические основы делового общения | 2 | - | - |
| 1.2. | Когнитивные аспекты делового общения | 2 | - | - |
| 1.3. | Особенности восприятия информации в деловом общении | - | 2 | - |
| 1.4. | Управление деловым общением | - | 2 | - |
| 2. | Межличностные отношения в деловом общении | 4 | 4 | 7 |
| 2.1. | Основные характеристики межличностных отношений | 2 | - | - |
| 2.2. | Становление и развитие межличностных отношений | 2 | - | - |
| 2.3. | Виды межличностных отношений | - | 2 | - |
| 2.4. | Влияние межличностных отношений на личность | - | 2 | - |
| 3. | Профессиональные конфликты в работе психолога | 4 | 4 | 7 |
| 3.1. | Основные характеристики конфликтов в деловом общении психолога | 2 | - | - |
| 3.2. | Динамика конфликта в деловом общении | 2 | - | - |

| | | | | |
|------|--|-----------|-----------|-----------|
| 3.3. | Урегулирование и разрешение конфликтов в деловом общении | - | 2 | - |
| 3.4. | Технологии эффективного общения психолога | - | 2 | - |
| 4. | Особенности профессиональной коммуникации в веб-пространстве | 4 | 4 | 7 |
| 4.1. | Особенности профессиональной коммуникации в веб-пространстве | 2 | - | - |
| 4.2. | Профессиональная компетентность психолога в веб-пространстве | 2 | - | - |
| 4.3. | Профессиональное саморазвитие психолога в веб-пространстве | - | 2 | - |
| 4.4. | Деловая информация в веб-пространстве | - | 2 | - |
| | Итого: | 16 | 16 | 28 |

Матрица соотнесения тем учебной дисциплины и формируемых в них компетенций

| Разделы и темы учебной дисциплины | Количество часов | К-2 | Общее количество компетенций |
|---|------------------|-----|------------------------------|
| 1. Основы психологии делового общения | 15 | + | 1 |
| 2. Межличностные отношения в деловом общении | 15 | + | 1 |
| 3. Профессиональные конфликты в работе психолога | 15 | + | 1 |
| 4. Особенности профессиональной коммуникации в веб-пространстве | 15 | + | 1 |
| Итого: | 60 | | |

Краткое содержание учебной дисциплины:

Тема 1. Основы психологии делового общения

Феномен и особенности делового общения. Структура делового общения. Смыслы и символы в деловом общении. Ошибки восприятия и искажения информации. Коммуникативные и личностные барьеры в деловом общении. Средства делового общения. Управление деловым общением. Самопрезентация и имидж участников делового общения. Правила организации речи в различных видах и формах делового общения. Культура и формы профессионального общения психолога.

Создание и регуляция психологической атмосферы делового общения. Особенности восприятия людьми друг друга, психологические приемы формирования доверия и эмпатии. Управление эмоциями в деловом общении: разрядка отрицательных эмоций и техника самоуспокоения. Налаживание контакта. Говорение и слушание: коммуникативный аспект. Речевые помехи, или «барьеры» делового общения. Умение слушать и слышать как необходимое условие делового

| | | | | |
|------|--|-----------|-----------|-----------|
| 3.3. | Урегулирование и разрешение конфликтов в деловом общении | | 2 | |
| 3.4. | Технологии эффективного общения психолога | | 2 | |
| 4. | Особенности профессиональной коммуникации в веб-пространстве | 4 | 4 | 7 |
| 4.1. | Особенности профессиональной коммуникации в веб-пространстве | 2 | | |
| 4.2. | Профессиональная компетентность психолога в веб-пространстве | 2 | | |
| 4.3. | Профессиональное саморазвитие психолога в веб-пространстве | | 2 | |
| 4.4. | Деловая информация в веб-пространстве | | 2 | |
| | Итого: | 16 | 16 | 28 |

Матрица соотнесения разделов / тем учебной дисциплины / модуля и формируемых в них компетенций

| Разделы и темы учебной дисциплины | Количество часов | К-2 | Общее количество компетенций |
|---|------------------|-----|------------------------------|
| 1. Основы психологии делового общения | 15 | + | 1 |
| 2. Межличностные отношения в деловом общении | 15 | + | 1 |
| 3. Профессиональные конфликты в работе психолога | 15 | + | 1 |
| 4. Особенности профессиональной коммуникации в веб-пространстве | 15 | + | 1 |
| Итого: | 60 | | |

Краткое содержание учебной дисциплины:

Тема 1. Основы психологии делового общения

Феномен и особенности делового общения. Структура делового общения. Смыслы и символы в деловом общении. Ошибки восприятия и искажения информации. Коммуникативные и личностные барьеры в деловом общении. Средства делового общения. Управление деловым общением. Самопрезентация и имидж участников делового общения. Правила организации речи в различных видах и формах делового общения. Культура и формы профессионального общения психолога.

Создание и регуляция психологической атмосферы делового общения. Особенности восприятия людьми друг друга, психологические приемы формирования доверия и эмпатии. Управление эмоциями в деловом общении: разрядка отрицательных эмоций и техника самоуспокоения. Налаживание контакта. Говорение и слушание: коммуникативный аспект. Речевые помехи, или «барьеры» делового общения. Умение слушать и слышать как необходимое условие делового

общения. Психотехника слушания, приемы активного слушания. Манипуляции и влияние в деловом общении. Похвала и критика в деловом общении: многообразие видов и рекомендуемые приемы.

Тема 2. Формирование межличностных отношений

Представление о межличностных отношениях как многогранном и многокачественном явлении. Соотношение понятий: общение и коммуникация; общение и взаимопонимание; общение и отношения; общение и взаимовлияние; общение и взаимодействие. Влияние межличностных отношений на личность. Социально-психологические функции межличностных отношений: взаимосвязь, взаимопроявление, взаимопознание, согласование, преобразование личности. Межличностные отношения и коммуникация. Виды межличностных отношений. Понимание и интерпретация в межличностных отношениях. Проблема динамики межличностных отношений. Феномен границы в межличностных отношениях. Гармония и дисгармония в межличностных отношениях. Зависимость и созависимость в межличностных отношениях. Отражение проблем одиночества и отношений личности в веб-пространстве. Технология установления контактами и формирования межличностного взаимодействия психолога с клиентом в веб-пространстве.

Тема 3. Профессиональные конфликты в работе психолога

Понятие конфликта, его структура и функции. Особенности профессиональных конфликтов. Классификации конфликтов и их причины. Предмет конфликта, образ конфликтной ситуации, мотивы конфликта и позиции конфликтующих сторон. Динамика конфликта. Зависимость конфликта от конфликтогенов. Этапы и фазы конфликта. Стратегии конфликтного поведения. Технологии урегулирования и разрешения конфликтов. Переговоры как эффективная стратегия урегулирования и разрешения деловых конфликтов. Тактика «уловок» и психологические способы защиты в случае ее применения. Межличностные и межгрупповые конфликты в деловом общении. Конфликты в организациях. Управление конфликтом, его основные виды. Пути предупреждения конфликтов. Факторы принятия конструктивных решений по конфликту. Этика деловых отношений с клиентами.

Тема 4. Особенности профессиональной коммуникации в веб-пространстве

Интернет-коммуникация: особенности и свойства. Основные характеристики коммуникативного веб-пространства. Особенности фиксации деловой информации в веб-пространстве. Социальные угрозы веб-пространства.

Форматы реализации виртуальности. Эффект присутствия. Понятие «виртуальная личность». Понятия аватар, юзерпик. Возможности веб-пространства для психодиагностики, психологического консультирования и психотерапии. Сетевое взаимодействие: установка и поддержание профессиональных контактов с использованием веб-пространства (e-mail, skype, мессенджеры, форумы, блоги, проф. сети). Подготовка планов, отчетов,

публикаций. Электронные библиотеки и библиографические системы. Базы данных клиентов. Профессиональное самосовершенствование, повышение квалификации. Поиск актуальной научной информации в сети Интернет и её критическая оценка. Электронные библиотеки и библиографические системы. Дистанционные образовательные курсы. Организация совместной работы средствами информационных технологий (облачные технологии, форумы, группы, блоги, социальные сети).

2. Учебно-методическое обеспечение дисциплины

2.1. Методические рекомендации для преподавателя

Выбор методов и средств обучения, образовательных технологий осуществляется преподавателем, исходя из необходимости достижения обучающимися планируемых результатов освоения дисциплины, а также с учетом индивидуальных возможностей обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья. Изучение дисциплины следует начинать с проработки настоящей рабочей программы, методических указаний и разработок, указанных в программе, особое внимание уделить целям, задачам, структуре и содержанию дисциплины.

Материалы лекций и вебинаров, задания для самостоятельной работы и самоконтроля знаний

Тема 1. Основы психологии делового общения (лекции – 4 ч., вебинары – 4 часа).

1.1. Теоретические основы делового общения (2 ч)

План лекции

1. Теоретические подходы к определению общения, делового общения.
2. Особенности делового общения.
3. Структура делового общения.

1.2. Когнитивные аспекты делового общения (2 ч.)

План лекции

1. Познание и понимание в деловом общении.
2. Управление деловым общением.
3. Культура и формы профессионального общения психолога.

1.3. Особенности восприятия информации в деловом общении (2 ч.)

План вебинара

1. Смыслы и символы в деловом общении.
2. Средства и формы делового общения.
3. Ошибки восприятия и искажения информации в деловом общении.
4. Коммуникативные и личностные барьеры в деловом общении.

1.4. Управление деловым общением (2 ч.)

План вебинара

1. Самопрезентация и имидж участников делового общения.
2. Управление деловым общением.

3. Техники делового общения

Задания для самостоятельной работы

Назовите теоретические направления исследований делового общения в зарубежной и отечественной психологии. Проанализируйте особенности делового общения. Каковы составляющие имиджа участников делового общения. Составьте текст самопрезентации себя в деловом общении. Подготовьте эссе на тему «Деловое общение в моей жизни: ресурсы и возможности»

Вопросы для самоконтроля знаний

1. Назовите особенности делового общения?
2. Каковы структурные компоненты делового общения?
3. Назовите основные коммуникативные барьеры в деловом общении.
4. Что понимается под «самопрезентацией» в деловом общении?
5. Каковы ошибки восприятия в деловом общении?

Тема 2. Формирование межличностных отношений (лекции – 4 ч., вебинары – 4 часа).

2.1. Основные характеристики межличностных отношений (2 ч)

План лекции

1. Проблема отношений в отечественной и зарубежной психологии.
2. Социально-психологические функции межличностных отношений.
3. Виды межличностных отношений.

2.2. Становление и развитие межличностных отношений (2 ч.)

План лекции

1. Динамика межличностных отношений.
2. Феномен границы в межличностных отношениях.
3. Гармония и дисгармония в межличностных отношениях.

2.3. Виды межличностных отношений (2 ч.)

План вебинара

1. Феномен границы в межличностных отношениях.
2. Позитивные межличностные отношения: симпатия, дружба, любовь.
3. Негативные межличностные отношения: агрессия, ненависть, зависть, ревность.

2.4. Влияние межличностных отношений на личность (2 ч.)

План вебинара

1. Зависимость и созависимость в межличностных отношениях.
2. Понимание и интерпретация в межличностных отношениях.
3. Кризис в межличностных отношениях.

Задания для самостоятельной работы

Проанализируйте теоретические подходы к определению отношений в зарубежной и отечественной психологии. Опишите основные характеристики межличностных отношений. Выявите особенности интерпретации в межличностных отношениях: "пристрастность", субъективность, редукция

содержания понятий к личному опыту, незавершенность формирования знания о человеке. Опишите динамику межличностных отношений в системе «начальник – подчиненный», «муж-жена».

Вопросы для самоконтроля знаний

1. Что такое межличностные отношения?
2. Каковы виды межличностных отношений?
3. Как происходит развитие межличностных отношений?
4. Как проявляется кризис в межличностных отношениях?
5. Какое влияние межличностные отношения оказывают на личность?

Тема 3. Профессиональные конфликты в работе психолога (лекции – 4 ч.)

3.1. Основные характеристики конфликтов в деловом общении психолога (2 ч.)

План лекции

1. Конфликты и их особенности в профессиональном общении психолога.
2. Причины и структура конфликта.
3. Виды конфликтов в деловом общении психолога.

3.2. Динамика конфликта в деловом общении (2 ч.)

План лекции

1. Динамика конфликта в деловом общении.
2. Стратегии конфликтного поведения.
3. Разрешение конфликта в профессиональном общении психолога.

3.3. Урегулирование и разрешение конфликтов в деловом общении (2 ч.)

План вебинара

1. Технологии урегулирования и разрешения конфликтов
2. Переговоры как эффективная стратегия урегулирования и разрешения деловых конфликтов.
3. Модели поведения партнеров в переговорном процессе.

3.4. Технологии эффективного общения психолога (2 ч.)

План вебинара

1. Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте
2. Манипуляция в межличностных конфликтах
3. Техники эффективного бесконфликтного общения.

Задания для самостоятельной работы

Проанализируйте ситуации профессиональных конфликтов психолога. Составьте карту конфликта в деловом общении. Дайте сравнительный анализ моделей разрешения конфликта. Опишите основные структурные компоненты конфликта в деловом общении.

Вопросы для самоконтроля знаний

1. Что такое конфликт в деловом общении?

2. Назовите основные модели поведения в конфликтном взаимодействии.
3. Назовите основные стратегии поведения в конфликте?
4. Назовите техники и приемы взаимодействия с агрессивным клиентом.?
5. Назовите основные типы конфликтных личностей.

Тема 4. Особенности профессиональной коммуникации в веб-пространстве (лекции – 4 ч., вебинары – 4 часа).

4.1. Особенности профессиональной коммуникации в веб-пространстве (2 ч.)

План лекции

1. Интернет-коммуникация: особенности и свойства.
2. Основные характеристики веб-пространства профессиональной коммуникации.
3. Виртуальная реальность в интернете и новые практики профессиональной коммуникации.

4.2. Профессиональная компетентность психолога в веб-пространстве (2 ч.)

План лекции

1. Особенности фиксации деловой информации в веб-пространстве.
2. Возможности веб-пространства для психодиагностики, психологического консультирования и психотерапии.
3. Виртуальная профессиональная компетентность психолога.

4.3. Профессиональное саморазвитие психолога в веб-пространстве (2 ч.)

План вебинара

1. Сетевое взаимодействие: установка и поддержание профессиональных контактов с использованием веб-пространства (e-mail, skype, мессенджеры, форумы, блоги, проф. сети).
2. Возможности веб-пространства для профессионального саморазвития психолога.

4.4. Деловая информация в веб-пространстве (2 ч.)

План вебинара

1. Поиск актуальной научной информации в сети Интернет и её критическая оценка.
2. Электронные библиотеки и библиографические системы. Psyjournals. E-library. ReferenceManager.
3. Дистанционные образовательные курсы.

Задания для самостоятельной работы

Провести анализ профессионального информационного пространства психолога. Разработать проект «Мой сайт-визитка и/или блог». Дайте сравнительный анализ онлайн и оффлайн деловой коммуникации. Представьте возможности веб-пространства для своего профессионального развития.

Вопросы для самоконтроля знаний

1. Каковы основные характеристики веб-пространства?

2. Какие особенности фиксации деловой информации в веб-пространстве?
3. Каковы возможности веб-пространства для профессионального саморазвития психолога?

2.2. Методические указания для слушателей

Успешное освоение учебной дисциплины предполагает активное, творческое участие обучающегося на всех этапах ее освоения путем планомерной, повседневной работы. Обучающийся обязан посещать лекции и семинарские (практические) занятия, при необходимости получать консультации преподавателя и выполнять самостоятельную работу.

Выбор методов и средств обучения, образовательных технологий осуществляется преподавателем исходя из необходимости достижения обучающимися планируемых результатов освоения модуля.

Изучение модуля следует начинать с проработки настоящей рабочей программы, методических указаний и разработок, указанных в программе, особое внимание уделить целям, задачам, структуре и содержанию модуля.

Главной задачей каждой лекции является раскрытие сущности темы и анализ ее основных положений. Содержание лекций определяется настоящей рабочей программой дисциплины. Лекции – это систематическое устное изложение учебного материала. На них обучающийся получает основной объем информации по каждой конкретной теме. Лекции обычно носят проблемный характер и нацелены на освещение наиболее трудных и дискуссионных вопросов, кроме того они способствуют формированию у слушателей навыков самостоятельной работы с научной литературой.

Предполагается, что слушатели на лекции не только воспринимают информацию, но и экспертируют её, используя свой субъектный опыт. После лекции желательно вечером перечитать и закрепить полученную информацию, тогда эффективность ее усвоения значительно возрастает. При работе с конспектом лекции необходимо отметить материал, который вызывает затруднения для понимания, попытаться найти ответы на затруднительные вопросы, используя предлагаемую литературу. Если самостоятельно не удалось разобраться в материале, сформулируйте вопросы и обратитесь за помощью к преподавателю.

Целью практических занятий является применение теоретических знаний в реальной практике решения задач профессионального характера.

Практические занятия в равной мере направлены на совершенствование индивидуальных навыков решения теоретических и прикладных задач, выработку навыков интеллектуальной работы, а также ведения дискуссий. Основной формой подготовки слушателей к практическим занятиям является самостоятельная работа с учебно-методическими материалами, научной литературой, статистическими данными и т.п. Практические занятия предоставляют слушателю возможность творчески раскрыться, проявить инициативу и развить навыки публичного ведения дискуссий и общения и т.п.

Самостоятельная работа слушателей включает в себя выполнение различного рода заданий (изучение учебной и научной литературы, материалов лекций, систематизацию практического материала, подготовку материалов для самопрезентации себя в веб-пространстве, работу с тестами и т.п.), которые ориентированы на более глубокое усвоение материала изучаемой дисциплины. По каждой теме учебной дисциплины преподаватель предлагает слушателям перечень вопросов для самостоятельного обдумывания и практического выполнения.

Для приобретения требуемых компетенций, хороших знаний и высокой оценки по модулю обучающимся необходимо выполнять все виды работ своевременно в течение всего периода обучения.

3. Учебно-методическое обеспечение учебной дисциплины

Основная литература

1. Белинская Е.П. Психология Интернет-коммуникации: учебное пособие. – М.: МПСУ; Воронеж: МОДЭК, 2013. – 192с.
2. Губина С.Т., Чиговская-Назарова Я.А. Основы эффективной речевой коммуникации и убеждающего общения: учебное пособие. – Глазов: Глазов. гос. пед. ин-т, 2012. – 88 с.
3. Информационные технологии в профессиональной деятельности: Учебное пособие / Е.Л. Федотова. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ Инфра-М, 2012 <http://znanium.com/bookread.php?book=322029>
4. Носов Н. А. Виртуальная психология. М.: изд-во «Аграф», 2000. - 432 с.
5. Соловьева Д. Компьютерные технологии для психолога https://psy.1september.ru/view_article.php?ID=200902404
6. Таратута Е.Е. Философия виртуальной реальности – СПб.: изд-во СПбГУ. -2007. – 147 с. (Серия «АПОРИИ». Вып. 2)

Дополнительная литература

1. Грязнова Е.В. Философский анализ концепций виртуальной реальности // Философская мысль. – 201 - №4. – С.53-82. https://nbpublish.com/library_read_article.php?id=278
2. Губина С.Т., Югова Н.Л. Восприятие подростками информации в сети Интернет: профилактика интернет-зависимого поведения // Дискуссия. – 2014. - №1(42). – С. 111-117.
3. Губина С.Т. Взаимосвязь интернет-зависимости и тенденции к саморазрушению: применение музыки в коррекции восприятия «реальности» // Научное мнение. – 2015. - №4(2). – С.145-151.
4. Ильин, Е. П. Психология общения и межличностных отношений / Е. П. Ильин. – СПб.: Питер, 2009.
5. Информационные технологии в менеджменте: Учебник / И.Г. Акперов, А.В. Сметанин, И.А. Коноплева. - М.: ИНФРА-М, 2012. <http://znanium.com/bookread.php?book=221830>

6. Куницына, В.Н. Межличностное общение: учебник для вузов / В. Н. Куницына, Н. В. Казаринова, В. М. Погольша. – СПб.: Питер, 2001.

7. Панасюк, А. Ю. Психология риторики: теория и практика убеждающего воздействия / А. Ю. Панасюк. – Ростов н/Д: Феникс, 2007.

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. Портал дистанционного обучения ВятГУ [электронный ресурс] / - Режим доступа: <http://mooc.do-kirov.ru/>
2. Раздел официального сайта ВятГУ, содержащий описание образовательной программы [электронный ресурс] / - Режим доступа: <https://www.vyatsu.ru/php/programms/education.php>

Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса

Перечень специализированных аудиторий (лабораторий)

| Вид занятий | Назначение аудитории |
|-------------------|--|
| Лекция | Учебная аудитория, предназначенная для записи видео-лекций |
| Практика, семинар | Учебная аудитория, предназначенная для проведения вебинаров: в записи и онлайн |

Перечень специализированного оборудования

| |
|-------------------------------------|
| Перечень используемого оборудования |
| Интернет-ресурс: Платформа Moodle |
| Мультимедиа проектор |
| Ноутбук |
| Экран с электроприводом |

Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по учебной дисциплине

| № п.п. | Наименование ПО | Краткая характеристика назначения ПО | Производитель ПО и/или поставщик ПО |
|--------|--|--|-------------------------------------|
| 1 | Программная система с модулями для обнаружения текстовых заимствований в учебных и научных работах «Антиплагиат.ВУЗ» | Программный комплекс для проверки текстов на предмет заимствования из Интернет-источников, в коллекции диссертация и авторефератов Российской государственной библиотеки (РГБ) и коллекции нормативно-правовой документации LEXPRO | ЗАО "Анти-Плагиат" |

| | | | |
|---|--|---|-------------------------|
| 2 | Microsoft Office 365 Student Advantage | Набор веб-сервисов, предоставляющий доступ к различным программам и услугам на основе платформы Microsoft Office, электронной почте бизнес-класса, функционалу для общения и управления документами | ООО "Рубикон" |
| 3 | Office Professional Plus 2013 Russian OLP NL Academic. | Пакет приложений для работы с различными типами документов: текстами, электронными таблицами, базами данных, презентациями | ООО "СофтЛайн" (Москва) |
| 4 | Windows 7 Professional and Professional K | Операционная система | ООО "Рубикон" |
| 5 | Kaspersky Endpoint Security для бизнеса | Антивирусное программное обеспечение | ООО «Рубикон» |
| 6 | Информационная система КонсультантПлюс | Справочно-правовая система по законодательству Российской Федерации | ООО «КонсультантКиров» |
| 7 | Электронный периодический справочник «Система ГАРАНТ» | Справочно-правовая система по законодательству Российской Федерации | ООО «Гарант-Сервис» |
| 8 | Security Essentials (Защитник Windows) | Защита в режиме реального времени от шпионского программного обеспечения, вирусов. | Microsoft |

7. Материалы, устанавливающие содержание текущего контроля успеваемости (ТКУ) и самостоятельной работы слушателей

Текущий контроль осуществляется в ходе оценки выполнения слушателями заданий в процессе текущих занятий (дистанционных и самостоятельных): ответы на вопросы, участие в вебинарах, подготовка индивидуальных докладов и рефератов.

Формы самостоятельной работы:

- Конспектирование и экспертиза теоретических лекционных материалов;
- реферирование литературы;
- аннотирование книг, статей;
- выполнение заданий поисково-исследовательского характера;
- углубленный анализ научно-методической литературы;
- участие в работе вебинара: подготовка сообщений, докладов, заданий.

Методические рекомендации по подготовке к промежуточной аттестации

Перечень примерных вопросов для подготовки к зачету

1. Культура и традиции в деловом общении.
2. Характеристики и особенности делового общения психолога.
3. Смысловой компонент делового общения.
4. Типичные виды взаимодействия участников делового общения.
5. Язык деловой коммуникации.

6. Этика делового общения.
7. Межличностные и общественные отношения.
8. Восприятие и понимание участников деловой коммуникации.
9. Деловые и межличностные конфликты.
10. Концепция гармонии и дисгармонии межличностных отношений.
11. Социально-психологическая дистанция в межличностных отношениях.
12. Профилактика межличностных конфликтов.
13. Особенности самопрезентации психолога в деловом общении.
14. Организация делового общения в веб-пространстве.
15. Виртуальность как условие реализации коммуникации в интернете.
16. Типология интернет-коммуникации психолога.
17. Стратегии поведения в профессиональных конфликтах.
18. Возможности и риски профессиональной коммуникации психолога в веб-пространстве.
19. Социальные и асоциальные эффекты коммуникации в интернете.
20. Виртуальная компетентность психолога.
21. Культура профессиональной коммуникации в интернете.
22. Эффективность профессиональной интернет-коммуникации и методы ее повышения.

Примеры тестовых заданий на зачет

- 1. Особенностью профессиональных коммуникаций является:**
 - А) свобода слова
 - Б) целенаправленность и регламентированность
 - В) межличностная привлекательность
 - Г) информационная закрытость
- 2. Не является функцией профессиональных коммуникаций:**
 - А) функция социального контроля
 - Б) инструментальная функция
 - В) функция профессионального конфликта
 - Г) функция социализации
- 3. Скрипт коммуникации – это:**
 - А) это обыденное представление о том, как разворачиваются те или иные коммуникативные ситуации, как обычно ведут себя их участники
 - Б) это правило, соблюдения которого ожидает большинство участников
 - В) взаимодействие в процессе делового общения
 - Г) ключевая мысль сообщения коммуникатора
- 4. К коммуникативным барьерам в деловом общении относят:**
 - А) перцептивные
 - Б) такесические
 - В) ольфакторные
 - Г) семантические
- 5. Способ, которым передается сообщение – лицом к лицу, письменно, через технические средства или каким-либо другим способом называется:**

- А) средство коммуникации
- Б) канал коммуникации
- В) интервал коммуникации
- Г) процесс коммуникации

6. Не является механизмом социальной перцепции

- А) идентификация
- Б) каузальная атрибуция
- В) апперцепция
- Г) рефлексия

7. Система вокализации речи ((тон, темп, громкость голоса, тембр, интонация) называется:

- А) кинесика
- Б) просодика
- В) проксемика
- Г) экстралингвистика

8. Стабильно проявляющиеся особенности взаимодействия человека с партнерами по общению, формирующиеся под влиянием объективных, ситуационных и личностных характеристик называется:

- А) способ общения
- Б) стиль общения
- В) образ общения
- Г) система общения

9. Ошибки, допускаемые руководителем в процессе решения производственных задач, являются причинами конфликта:

- А) социально-психологическими
- Б) объективными
- В) организационно-управленческими
- Г) индивидуально-психологическими

10. Открытое, осознаваемое участниками делового общения столкновение называется:

- А) эскалация
- Б) конфликтная ситуация
- В) инцидент
- Г) нормализация

11. Стратегия разрешения конфликта в профессиональном общении (по К.Томасу):

- А) сотрудничество
- Б) борьба
- В) примирение
- Г) воспитание

12. Слова, действия (или бездействия), направленные в адрес партнера по общению и способствующие разжиганию конфликтной ситуации называются:

- А) спор
- Б) конфликтогены

- В) сплетни
- Г) все ответы неверны

13. К позитивным межличностным отношениям относится:

- А) ревность
- Б) зависть
- В) дружба
- Г) рефлексия

14. Особенностью интерпретации в межличностных отношениях является: А) пристрастность

- Б) субъективность
- В) незавершенность формирования знания о человеке
- Г) все ответы верны

15. Самопрезентация психолога включает в себя:

- А) самоподачу превосходства
- Б) самоподачу привлекательности
- В) самоподачу отношения
- Г) все ответы верны

16. Характеристика межличностных отношений, проявляющаяся в переживании и понимании близости (отдаленности), регулирующаяся внешними (социальными и средовыми) факторами, личностными особенностями и активностью взаимодействующих субъектов называется:

- А) социально-психологическая дистанция
- Б) социально-психологическая аттракция
- В) социально-психологическая конфликтность
- Г) социально-психологическая граница

17. Особенности интернет- коммуникации в веб-пространстве:

- А) ситуативность
- Б) необратимость
- В) возможность получить незамедлительную реакцию адресата
- Г) все ответы верны

18. Не относится к формам профессионального взаимодействия психолога в веб-пространстве:

- А) веб-лекция
- Б) вебинар
- В) социально-психологический тренинг
- Г) телеконференция

19. Каковы возможности веб-пространства для профессионального саморазвития психолога:

- А) профессиональные сети
- Б) электронные ресурсы
- В) дистанционные образовательные курсы
- Г) все ответы верны

20. С помощью каких ресурсов веб-пространства психолог может устанавливать и развивать профессиональные контакты:

- А) мессенджеры

- Б) блоги
- В) форумы
- Г) все ответы верны