

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

УТВЕРЖДАЮ

Заместитель начальник  
Управления дополнительного  
образования

 А.В.Ральников

«30» марта 2024 г.

04-04-2024-0731-1347.

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

учебной дисциплины / модуля

**«Основы профессиональной коммуникации практического психолога»**

дополнительной профессиональной программы –  
программы профессиональной переподготовки

**«Практическая психология»**

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

Рабочая программа модуля разработана:

Бельтюковой О.В., кандидатом педагогических наук, доцентом, доцентом кафедры психологии ВятГУ,

Ершовой Н.Н., кандидатом психологических наук, доцентом, доцентом кафедры психологии ВятГУ.

© Вятский государственный университет, 2024

© Бельтюкова О.В. 2024

© Ершова Н.Н. 2024

# 1. РАБОЧАЯ УЧЕБНАЯ ПРОГРАММА

## 1.1 Пояснительная записка

Актуальность и значение модуля «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.

### Цели и задачи учебной дисциплины

Цель учебной дисциплины	Формирование у слушателей профессиональных компетенций в области организации профессионального общения практического психолога.
Задачи учебной дисциплины	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Сформировать представление о деловом общении и деловом взаимодействии практического психолога;</li><li>2. Сформировать способность к использованию современных технологий и форм делового общения в работе практического психолога.</li><li>3. Сформировать практические профессиональные компетенции по осуществлению эффективного делового общения и установления межличностных отношений с использованием информационно-коммуникационных технологий.</li></ol>

### Компетенции слушателя, формируемые в результате освоения учебной дисциплины / модуля

В результате освоения учебной дисциплины (модуля) слушатель должен демонстрировать следующие результаты обучения:

Виды деятельности	Профессиональные компетенции	Практический опыт	Умения	Знания
ВД 1 Психологическое консультирование населения и	ПК-2 Способность к осуществлению социального взаимодействия и	Владеть - технологией установления социального контакта,	Уметь - устанавливать контакт с клиентом, - выстраивать	Знать - основы психологии межличностного общения и

трудовых коллективов.	эффективной коммуникации.	- навыками эффективной коммуникации	результативную коммуникацию с клиентом	взаимодействия, - основы психологии конфликта; - особенности профессиональной коммуникации психолога
-----------------------	---------------------------	-------------------------------------	--	--

## 1.2 Содержание учебной дисциплины (модуля)

### Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Форма обучения	Общий объем (трудоемкость), час	В том числе аудиторная контактная работа обучающихся с преподавателем, час					Самостоятельная работа, час	Форма промежуточной аттестации
		Всего	Лекции	Практические (семинарские) занятия	Лабораторные работы	Консультации		
Очно-заочная, с применением ДОТ	60	2	2	-	-	-	58	зачет

### Тематический план модуля

№ п/п	Основные разделы и темы учебной дисциплины	Часы		Самостоятельная работа
		Лекции	практические (семинарские занятия)	
1.	Тема 1. Основы психологии делового общения	-	-	15
2.	Тема 2. Межличностные отношения в деловом общении	-	-	15
3.	Тема 3. Профессиональные конфликты в работе психолога	1	-	14
4.	Тема 4. Особенности профессиональной коммуникации в работе психолога	1	-	14
	Итого:	2	-	58



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

Разделы и темы учебной дисциплины	Количество часов	КОМПЕТЕНЦИИ	
		ПК-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
<b>Итого:</b>	<b>60</b>		

**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 контактов 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.

### **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, лабораторные) занятия, получать консультации преподавателя и выполнять самостоятельную работу.

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.

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 обучающихся навыков самостоятельной работы с научной литературой.

Предполагается, что обучающиеся приходят на лекции, предварительно проработав соответствующий учебный материал по источникам, рекомендуемым программой. Часто обучающимся трудно разобраться с дискуссионными вопросами, дать однозначный ответ. Преподаватель, сравнивая различные точки зрения, излагает свой взгляд и нацеливает их на дальнейшие исследования и поиск научных решений. 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 и лабораторных занятий является проверка уровня понимания обучающимися вопросов, рассмотренных на лекциях и в учебной литературе, степени и качества усвоения материала; применение теоретических знаний в реальной практике решения задач; восполнение пробелов в пройденной теоретической части курса и оказания помощи в его освоении.

Практические (лабораторные) занятия в равной мере направлены на совершенствование индивидуальных навыков решения теоретических и прикладных задач, выработку навыков интеллектуальной работы, а также ведения дискуссий. Конкретные пропорции разных видов работы в группе, а также способы их оценки определяются преподавателем, ведущим занятия.

На практических (лабораторных) занятиях под руководством преподавателя обучающиеся обсуждают дискуссионные вопросы, отвечают на вопросы тестов, закрепляя приобретенные знания, выполняют практические (лабораторные) задания и т.п. Для успешного проведения практического (лабораторного) занятия обучающемуся следует тщательно подготовиться.

Основной формой подготовки обучающихся к практическим (лабораторным) занятиям является самостоятельная работа с учебно-методическими материалами, научной литературой, статистическими данными и т.п.

Изучив конкретную тему, обучающийся может определить, насколько хорошо он в ней разобрался. Если какие-то моменты остались непонятными, целесообразно составить список вопросов и на занятии задать их преподавателю. Практические (лабораторные) занятия предоставляют студенту возможность творчески раскрыться, проявить инициативу и развить навыки публичного ведения дискуссий и общения, сформировать определенные навыки и умения и т.п.

Самостоятельная работа слушателей включает в себя выполнение различного рода заданий (изучение учебной и научной литературы, материалов лекций, систематизацию прочитанного материала, подготовку контрольной работы, решение задач и т.п.), которые ориентированы на более глубокое усвоение материала изучаемой дисциплины. По каждой теме учебной дисциплины преподаватель предлагает обучающимся перечень заданий для самостоятельной работы. Самостоятельная работа по учебной дисциплине может осуществляться в различных формах (например: подготовка докладов; написание рефератов; публикация тезисов; научных статей; подготовка и защита проекта; другие).



К выполнению заданий для самостоятельной работы предъявляются следующие требования: задания должны исполняться самостоятельно либо группой и представляться в установленный срок, а также соответствовать установленным требованиям по оформлению.

Регулярно рекомендуется отводить время для повторения пройденного материала, проверяя свои знания, умения и навыки по контрольным вопросам.

Результатом самостоятельной работы должно стать формирование у обучающегося определенных знаний, умений, навыков, компетенций.

При проведении промежуточной аттестации обучающегося учитываются результаты текущей аттестации в течение периода обучения.

Процедура оценивания результатов освоения учебной дисциплины (модуля) осуществляется на основе действующего Положения об организации текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся ВятГУ.

Для приобретения требуемых компетенций, хороших знаний и высокой оценки по дисциплине 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](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](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)**

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

#### **Перечень специализированного оборудования**

<b>Перечень используемого оборудования</b>
Интернет-ресурс: Платформа Moodle
Мультимедиа проектор
Ноутбук
Экран с электроприводом



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

<b>№ п. п</b>	<b>Наименование ПО</b>	<b>Краткая характеристика назначения ПО</b>	<b>Производитель ПО и/или поставщик ПО</b>
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

**4. МАТЕРИАЛЫ, УСТАНОВЛИВАЮЩИЕ СОДЕРЖАНИЕ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ (ТКУ) И САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СЛУШАТЕЛЕЙ**

*Формы ТКУ:*

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.

## **5. МАТЕРИАЛЫ, УСТАНОВЛИВАЮЩИЕ СОДЕРЖАНИЕ И ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНЫХ АТТЕСТАЦИЙ**

К сдаче зачета допускаются все слушатели, проходящие обучение на данной ДПП, вне зависимости от результатов текущего контроля успеваемости и посещаемости занятий, при этом, результаты текущего контроля успеваемости могут быть использованы преподавателем при оценке уровня усвоения обучающимися знаний, приобретения умений, навыков и сформированности компетенций в результате изучения учебной дисциплины.

Промежуточная аттестация проводится в форме зачета (тестовых заданий).

Зачет принимается преподавателями, проводившими лекции по данной учебной дисциплине.

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

### **Тема 1. Основы психологии делового общения**

#### **1.1. Теоретические основы делового общения**

*План лекции*

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

#### **1.2. Когнитивные аспекты делового общения**

*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**

#### *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**

#### *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**

### **2.1. Основные характеристики межличностных отношений**

#### *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**

#### *План лекции*

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

### **2.3. Виды межличностных отношений**

#### *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**

### *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**

### **3.1. Основные характеристики конфликтов в деловом общении психолога**

#### *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**

#### *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**

#### *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**

#### *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**

#### **4.1. Особенности профессиональной коммуникации в веб-пространстве**

##### *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**

##### *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**

##### *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**

##### *План вебинара*

1. Поиск актуальной научной информации в сети Интернет и её критическая оценка.

2. Электронные библиотеки и библиографические системы. Psujournals. 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?

### **Методические рекомендации по подготовке и проведению промежуточной аттестации:**

Промежуточная аттестация проводится в целях повышения эффективности обучения, определения уровня профессиональной подготовки обучающихся и контролем за обеспечением выполнения стандартов обучения.

#### **Перечень примерных вопросов и заданий к зачету/экзамену**

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), регулируемая 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