




ЧАСТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СРЕДНЕРУССКИЙ ГУМАНИТАРНО-ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ»

Кафедра психологии и педагогики

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой
психологии и педагогики
 М.В.Волкова
25 августа 2017 г.

ПСИХОЛОГИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Укрупненная группа направлений и специальностей	37.00.00. Психологические науки
Направление подготовки:	37.03.01. Психология
Профиль:	Психология развития и образования

Разработал: Аксенова О.Н.

№ п/п	На учебный год	ОДОБРЕНО на заседании кафедры		УТВЕРЖДАЮ заведующий кафедрой	
		Протокол	Дата	Подпись	Дата
1	2017 - 2018	№ 1	25 августа 2017 г.		25 августа 2017 г.
2	20__ - 20__	№	« » 20__ г.		« » 20__ г.
3	20__ - 20__	№	« » 20__ г.		« » 20__ г.
4	20__ - 20__	№	« » 20__ г.		« » 20__ г.

1. ХАРАКТЕРИСТИКА ДИСЦИПЛИНЫ ПО ФГОС ВО

В соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 37.03.01 Психология (квалификация (степень) «академический бакалавр») утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 7 августа 2014 года № 946 дисциплина «Психология профессионального общения» входит в состав дисциплин по выбору.

2. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина «Психология профессионального общения» включает 21 тему. Темы объединены в шесть дидактических единиц: «Общение как социально-психологическая проблема», «Структура общения», «Межличностное общение», «Эффективность общения», «Эффективные технологии общения», «Профессиональное общение психолога».

Цель изучения дисциплины «Психология профессионального общения» – ознакомить студентов с категорией общение и ее основными характеристиками, а также в формировании у них представления об основных закономерностях и правилах организации общения в условиях профессиональной деятельности.

Задачи дисциплины:

- раскрытие содержания понятия «общение», рассмотрение основных детерминант общения, его потребностно-мотивационной и функциональной сфер;
- формирование представления об основных механизмах и общих закономерностях организации процесса общения;
- изучение особенностей протекания процесса общения при межличностных контактах и в условиях рабочей группы;
- выделение понятия «эффективность общения» и анализ детерминирующих его факторов;
- выработка нравственной установки при исполнении профессиональных обязанностей и формирование представления об этикетных моделях поведения.

3. ТРЕБОВАНИЯ К УРОВНЮ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ)

Освоение дисциплины «Психология профессионального общения» направлено на формирование следующих планируемых результатов обучения студентов по дисциплине. Планируемые результаты обучения (ПРО) студентов по этой дисциплине являются составной частью планируемых результатов освоения образовательной программы и определяют следующие требования. После освоения дисциплины студенты должны:

Овладеть компетенциями:

Способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-6);

Способностью использовать приемы первой помощи, методы защиты в условиях чрезвычайных ситуаций (ОК-9).

Способностью к реализации стандартных программ, направленных на предупреждение отклонений в социальном и личностном статусе и развитии, профессиональных рисков в различных видах деятельности (ПК-1);

Способностью к осуществлению стандартных базовых процедур оказания индивиду, группе, организации психологической помощи с использованием традиционных методов и технологий (ПК-3);

Способностью к просветительской деятельности среди населения с целью повышения уровня психологической культуры общества (ПК-12);

Знать:

- содержание понятия общения, основные детерминанты общения;
- особенности протекания межличностной коммуникации и коммуникации в группе;
- содержание понятия эффективность и факторы его детерминирующие.

Уметь:

- использовать полученные знания в своей профессиональной деятельности.

Владеть:

- эффективными технологиями общения;
- навыками профессионального общения психолога.

4. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Для изучения дисциплины, необходимы знания и умения из дисциплин, изучаемых ранее по учебному плану:

1. «Введение в профессию»
2. «Общая психология»
3. «Социальная психология»

Согласно учебному плану дисциплина «Психология профессионального общения» изучается на 3 курсе при заочной форме обучения.

5. ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ И ИХ ТРУДОЕМКОСТЬ

заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего зачетных единиц (академических часов – ак. ч.)	Курс
		3
Общая трудоемкость дисциплины	(4) 108	(4) 144
Аудиторные занятия (контактная работа обучающихся с преподавателем), из них:	14	14
- лекции (Л)	4	4
- семинарские занятия (СЗ)	10	10
- практические занятия (ПЗ)		
- лабораторные занятия (ЛЗ)	-	-
Самостоятельная работа студента (СРС), в том числе:	94	94
- курсовая работа (проект)	-	-
- контрольная работа	-	-
- доклад (реферат)	-	-
- расчетно-графическая работа	-	-
Вид промежуточной аттестации	зачет	зачет

6. ТЕМАТИЧЕСКАЯ СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

№ пп	Наименование модуля (дидактические единицы)	№ пп	Тема	Перечень планируемых результатов обучения (ПРО)
1	Общение как социально-психологическая проблема	1	Сущность общения. Основные характеристики общения	ОК-6, ОК-9, ПК- 1, ПК-3, ПК-12
		2	Онтогенез общения	
		3	Формы и виды общения	
2	Структура общения	4	Коммуникативная сторона общения	ОК-6, ОК-9, ПК- 1, ПК-3, ПК-12
		5	Перцептивная сторона общения	
		6	Интерактивная сторона общения	
3	Межличностное общение	7	Деловые переговоры как форма делового общения	ОК-6, ОК-9, ПК- 1, ПК-3, ПК-12
		8	Публичное выступление как форма делового общения	
		9	Манипулятивное общение	

		10	Социально-психологические аспекты общения в Интернет	
		11	Закономерности общения в рабочей группе	
4	Эффективность общения	12	Эффективное общение	ОК-6, ОК-9, ПК- 1, ПК-3, ПК-12
		13	Общение на разных стадиях взаимоотношений	
		14	Конфликты и пути их разрешения	
5	Эффективные технологии общения	15	Технология беспроблемного общения Т. Гордона	ОК-6, ОК-9, ПК- 1, ПК-3, ПК-12
		16	Технология моделирования успеха в общении Р. Бэндлера и Дж. Гриндера	
		17	Технология идеального общения Ч. Тойча и Дж. Тойча	
6	Профессиональное общение психолога	18	Понятие профессиональное общение психолога	ОК-6, ОК-9, ПК- 1, ПК-3, ПК-12
		19	Основные характеристики профессионального общения психолога	
		20	Профессиональная этика психолога	
		21	Имидж и этикет делового человека	

7. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

заочная форма обучения

№ п.п	Темы дисциплины	Трудоемкость (ак. ч.)	Лекции	ЛР	ПЗ	СЗ	СРС
1	Сущность общения. Основные характеристики общения	5,1	0,2	-	-	0,5	4,4
2	Онтогенез общения	5,1	0,2	-	-	0,5	4,4
3	Формы и виды общения	5,1	0,2	-	-	0,5	4,4
4	Коммуникативная сторона общения	5,1	0,2	-	-	0,5	4,4
5	Перцептивная сторона общения	5,1	0,2	-	-	0,5	4,4
6	Интерактивная сторона общения	5,1	0,2	-	-	0,5	4,4
7	Деловые переговоры как форма делового общения	5,1	0,2	-	-	0,5	4,4
8	Публичное выступление как форма делового общения	5,1	0,2	-	-	0,5	4,4
9	Манипулятивное общение	5,1	0,2	-	-	0,5	4,4
10	Социально-психологические аспекты общения в Интернет	5,1	0,2	-	-	0,5	4,4
11	Закономерности общения в рабочей группе	5,1	0,2	-	-	0,5	4,4
12	Эффективное общение	5,1	0,2	-	-	0,5	4,4
13	Общение на разных стадиях взаимоотношений	5,1	0,2	-	-	0,5	4,4
14	Конфликты и пути их разрешения	5,1	0,2	-	-	0,5	4,4
15	Технология беспроблемного общения Т. Гордона	5,1	0,2	-	-	0,5	4,4
16	Технология моделирования успеха в общении Р. Бэндлера и Дж. Гриндера	5,1	0,2	-	-	0,5	4,4
17	Технология идеального общения Ч. Тойча и Дж. Тойча	5,1	0,2	-	-	0,5	4,4
18	Понятие профессиональное общение психолога	5,1	0,2	-	-	0,5	4,4

19	Основные характеристики профессионального общения психолога	5,1	0,2	-	-	0,5	4,4
20	Профессиональная этика психолога	5,1	0,2	-	-	0,5	4,4
21	Имидж и этикет делового человека	6	-	-	-	-	6
Итого (ак. ч.):		108	4	-	-	10	94

8. СЕМИНАРСКИЕ ЗАНЯТИЯ

Учебным планом предусмотрено проведение семинарских занятий по дисциплине.
Рекомендуемые темы для проведения семинарских занятий:

при заочной форме обучения:

1. Сущность общения. Основные характеристики общения
2. Онтогенез общения
3. Формы и виды общения
4. Коммуникативная сторона общения
5. Перцептивная сторона общения
6. Интерактивная сторона общения
7. Деловые переговоры как форма делового общения
8. Публичное выступление как форма делового общения
9. Манипулятивное общение
10. Социально-психологические аспекты общения в Интернет
11. Закономерности общения в рабочей группе
12. Эффективное общение
13. Общение на разных стадиях взаимоотношений
14. Конфликты и пути их разрешения
15. Технология беспроблемного общения Т. Гордона
16. Технология моделирования успеха в общении Р. Бэндлера и Дж. Гриндера
17. Технология идеального общения Ч. Тойча и Дж. Тойча
18. Понятие профессиональное общение психолога
19. Основные характеристики профессионального общения психолога
20. Профессиональная этика психолога

9. ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАНЯТИЯ

Учебным планом не предусмотрено.

10. ЛАБОРАТОРНЫЕ ЗАНЯТИЯ

Учебным планом не предусмотрены.

11. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА СТУДЕНТОВ

11.1. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Рекомендуются следующие виды самостоятельной работы:

- изучение теоретического материала с использованием курса лекций и рекомендованной литературы;
- подготовка к зачету в соответствии с перечнем контрольных вопросов для аттестации;
- подготовка к семинарским и занятиям, самостоятельный поиск материала, работа с первоисточниками;
- дидактическое тестирование.

В комплект учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся входят:

- методические указания по освоению дисциплины;
- курс лекций;
- глоссарий;
- банк тестовых заданий;
- фонд оценочных средств.

11.2. КУРСОВАЯ РАБОТА (ПРОЕКТ)

Учебным планом не предусмотрено.

11.3. КОНТРОЛЬНАЯ РАБОТА

Учебным планом не предусмотрено.

12. ФОНДЫ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

12.1. ВОПРОСЫ И ЗАДАНИЯ ДЛЯ ЗАЧЕТА

1. Понятие общения. Отличие общения от коммуникации.
2. Содержание, цели и средства общения.
3. Структура общения.
4. Классификации функций общения.
5. Теоретические проблемы возникновения речи. Теории объясняющие процесс формирования речи.
6. Развитие общения в раннем и дошкольном возрасте.
7. Развитие общения в младшем школьном возрасте.
8. Развитие общения в подростковом возрасте.
9. Гендерные различия в общении.
10. Формы общения.
11. Виды общения.
12. Межличностное восприятие. Факторы, определяющие сложность процесса восприятия.
13. «Окно Джохари». Его структура.
14. Восприятие ранее незнакомых людей.
15. Механизмы восприятия и понимания в постоянном общении.
16. Ошибки, затрудняющие взаимопонимание.
17. Невербальное поведение и невербальные средства общения.
18. Вербальные средства общения.
19. Интерактивная сторона общения.
20. Характеристика деловых переговоров.
21. Позиционный торг как стратегия ведения переговоров.
22. Конструктивные переговоры как стратегия ведения переговоров.
23. Подготовка переговоров.
24. Процесс ведения переговоров.
25. Анализ результатов переговоров и выполнение достигнутых договоренностей.
26. Тактические приемы ведения переговоров.
27. История ораторского искусства.
28. Рекомендации по подготовке к публичному выступлению и его проведению.
29. Психологическая природа манипулятивного общения.
30. Механизмы манипулятивного общения.
31. Манипулятивные приемы в межличностном деловом общении.
32. Манипулятивные приемы воздействия и на массовое сознание.
33. Защита от манипуляций.
34. Основные формы общения в Интернете и их особенности.

35. Идентичность в Интернете.
36. Интернет – зависимость.
37. Понятие «рабочая группа».
38. Характеристики рабочей группы: цели, состав, сплоченность, нормы.
39. Стадии развития рабочей группы. Структура рабочей группы.
40. Структура рабочей группы как совокупность психотипов личностей.
41. Групповые роли.
42. Процесс управления в рабочей группе: лидерство и руководство.
43. Фрейминг.
44. Эффективное общение.
45. Общение на разных стадиях взаимоотношений.
46. Понятие конфликта. Структура конфликта.
47. Стадии конфликта. Функции конфликтов.
48. Классификация конфликтов.
49. Причины конфликтов.
50. Управление конфликтом.
51. Типы конфликтных личностей.
52. Концепция владения проблемой как основа технологии беспроблемного общения Т. Гордона.
53. Основные блоки псевдопомощи выделяемые в технологии беспроблемного общения Т. Гордона.
54. Технология беспроблемного общения Т. Гордона: слушание как основа принятия, виды слушания.
55. Технология беспроблемного общения Т. Гордона: Ты-замечания и Я-замечания.
56. Метод разрешения конфликтов Т. Гордона.
57. Основные понятия и аксиомы нейролингвистического программирования.
58. Модели коммуникации в НЛП: модель мира.
59. Модели коммуникации в НЛП: модель восприятия.
60. Стили взаимодействия в НЛП. Метапрограммы как способ взаимодействия с другими людьми.
61. Личностные смыслы в НЛП.
62. Инструменты коммуникации в НЛП.
63. Методология изменения в НЛП.
64. Технология идеального общения Ч. Тойча и Дж. Тойча: понятие о психогенетике, основные понятия и постулаты психогенетики.
65. Технология идеального общения Ч. Тойча и Дж. Тойча: разрушительные модели поведения.
66. Технология идеального общения Ч. Тойча и Дж. Тойча: негативные эмоции и деструктивные установки.
67. Технология идеального общения Ч. Тойча и Дж. Тойча: переобучение или изменение жизненной программы; принципы переобучения.
68. Технология идеального общения Ч. Тойча и Дж. Тойча: семишаговая модель переобучения.
69. Технология идеального общения Ч. Тойча и Дж. Тойча: аффирмации как инструмент изменения общения.
70. Технология идеального общения Ч. Тойча и Дж. Тойча: аффирмации как инструмент изменения общения: библия как достояние мировой культуры и как инструмент уникального видения мира.
71. Основные участники процесса профессиональной деятельности психолога.
72. Основные направления деятельности психолога.
73. Профессиональное общение психолога с точки зрения разных позиций.
74. Понятие «профессиональное общение» и его составляющие.
75. Общение психолога с клиентом.
76. Особенности организации деловых взаимоотношений психолога.
77. Проблема профессиональных деструкции в развитии психолога.

78. Проблемы самопомощи в деятельности практических психологов.
79. Понятие об этике и морали.
80. Понятие о профессиональной этике.
81. Профессиональная этика психолога.
82. Имидж. Связь этикета и имиджа.
83. Правила приветствия и представления.
84. Вербальный этикет: культура речи и слушания.
85. Правила общения по телефону
86. Правила деловой коммуникации.
87. Визитные карточки.
88. Внешний вид и одежда делового человека.

12.2. ДЕМОНСТРАЦИОННЫЙ ВАРИАНТ ТЕСТА

Задание 1

Все средства общения делятся на:

вербальные и невербальные

устные и письменные

открытые и скрытые

визуальные и кинестетические

Задание 2

Соответствие между способами воздействия партнеров друг на друга и их характеристиками:

заражение	бессознательная передача от человека к человеку каких-либо эмоций, состояний и побуждений
подражание	сознательное или бессознательное поведение человека, направленное на воспроизведение поступков и действий других людей

Задание 3

Теория, объясняющая процесс формирования речи, в основе которой лежит постулат о том, что ребенок обладает врожденной потребностью и способностью подражать, называется:

теория научения

теория специфических задатков

когнитивная теория

теория, рассматривающая речь с психолингвистических позиций

Задание 4

Общение младенца с взрослым протекает вне какой-либо другой деятельности и само составляет ведущую деятельность ребенка при _____ форме общения ребенка со взрослым.

ситуативно-личностной

ситуативно-деловой

внеситуативно-познавательной

внеситуативно-личностной

Задание 5

Косвенное общение предполагает:

включение в процесс общения "дополнительного" участника как посредника, через которого происходит передача информации

естественный контакт "лицом к лицу" при помощи вербальных (речевых) и невербальных средств (жесты, мимика, пантомимика), когда информация лично передается одним из его участников другому

неполный психологический контакт при помощи письменных или технических устройств, затрудняющих или отдаляющих во времени получение обратной связи между участниками общения

общение, осуществляемое с помощью естественных органов, данных живому существу природой: руки, голова, туловище, голосовые связки и т. п.

Задание 6

Манипулятивное общение – это:

общение, направленное на получение односторонней выгоды от собеседования с использованием манипулятивной техники воздействия на партнера по общению

общение, направленное на согласование и объединение усилий людей с целью налаживания отношений и достижения общего результата

общение, особенность которого состоит в том, что люди фактически не общаются, говорят не то, что думают, а то, что положено говорить в подобных случаях

общение, в процессе которого используются привычные маски вежливости, строгости, безразличия, участливости и т.д., то есть набор выражений лица, жестов, стандартных фраз, позволяющих скрыть отношение к собеседнику

Задание 7

Окно «Джохари» было изобретено:

американскими психологами Джозефом Лафт и Харри Ингэм

американским психологом Джохари

американским психологом Джозефом Лафт

американским психологом Харри Ингэм

Задание 8

Каузальная атрибуция – это:

механизм интерпретации мыслей, чувств и поступков другого человека путем предписывания причин для объяснения его поведения

понимание на уровне чувств, стремление эмоционально откликнуться на проблемы другого человека

сформировавшаяся в человеке неосознанная готовность к определенному поведению, готовность положительно или отрицательно реагировать на те или иные факты, события

устойчивое представление о каких-либо явлениях или людях, свойственное представителям той или иной социальной группы

Задание 9

Рефлексивный ответ «отражение чувств» предполагает:

отражение слушающим эмоционального состояния говорящего

резюмирование основных идей и чувств говорящего

обращение к говорящему за уточнениями

собственную формулировку сообщения говорящего для проверки его точности

Задание 10

При официальном общении расстояние между партнерами по общению должно соответствовать:

социальной зоне

персональной зоне

интимной зоне

публичной зоне

Задание 11

Сторона общения, заключающаяся в организации взаимодействия между индивидами, то есть в обмене не только знаниями и идеями, но и действиями, называется:

интерактивной

коммуникативной

перцептивной

вербальной

Задание 12

В транзактном анализе Э Берна выделяются следующие виды состояний Эго (Я):

родитель
взрослый
ребенок
лидер

Задание 13

Существуют следующие стратегии ведения деловых переговоров:

позиционный торг
конструктивные переговоры
конкуренция
соперничество

Задание 14

Метод аргументации «да..., но...» предполагает:

изначальное соглашение с говорящим, а затем возражение ему, что дает хороший психологический эффект
изложение фактов и конкретных сведений
выявление противоречий в рассуждениях оппонента
умение применить реплику оппонента в целях усиления собственной аргументации

Задание 15

Публичное выступление – это форма:

делового общения
манипулятивного общения
духовного межличностного общения
светского общения

Задание 16

Произвольное внимание:

проявляется как сосредоточение на каком-то предмете сознательно, усилием воли
возникает как сознательное, волевое, но затем поддерживается без всяких усилий воли
возникает независимо от воли и сознания человека
возникает независимо от воли и сознания человека, но затем проявляется как сознательное, волевое

Задание 17

Манипулирование – это:

скрытое психологическое воздействие на человека, меняющее его поведение в заданном направлении и обеспечивающее воздействующей стороне различные преимущества
бессознательная передача от человека к человеку каких-либо эмоций, состояний и побуждений
неосознанное влияние одного человека на другого, вызывающее определенные изменения в его психологии и поведении
интеллектуальное воздействие на сознание личности через обращение к ее собственному критическому суждению

Задание 18

Принцип «взаимного обмена» предполагает:

то, что человека вынуждают делать что-то, просто оказав небольшую любезность до того, как будут озвучены действительные притязания
массовость явления
то, что люди склонны хорошо относиться к тому, с чем они уже когда-то сталкивались
то, что мыслить и действовать в жизни надо последовательно

Задание 19

Коммуникация в Интернет имеет следующие особенности:

теряют свое значение невербальные средства общения

существует возможность создавать о себе любое впечатление по своему выбору

теряют свое значение вербальные средства общения

отсутствует возможность предоставлять о себе ложную информацию.

Задание 20

Социальная сеть – это:

интерактивный многопользовательский веб-сайт, контент которого наполняется самими участниками сети

обмен интерактивными сообщениями в режиме «онлайн» двух или более людей

сервис, где каждый участник ведет собственный журнал – т.е. оставляет записи в хронологическом порядке

переписка между двумя или более пользователями сети

Задание 21

Структура коллектива рассматривается на двух уровнях:

формальном и неформальном

профессиональном и межличностном

объективном и субъективном

первичном и вторичном

Задание 22

У человека, принадлежащего к этому типу темперамента, общение с другими людьми затруднено скрытностью и замкнутостью в себе.

меланхолик

холерик

сангвиник

флегматик

Задание 23

Первостепенное значение для успешного общения имеют следующие три фактора:

надежность говорящего

понятность сообщений говорящего

учет обратных связей относительно того, насколько правильно понят говорящий

учет внешних условий общения

Задание 24

Сообщение партнерами по общению друг другу информации, содержащей факты, мнения и убеждения, порой отражающие их ценности называется:

обмен идеями

сплетня

слух

императив

Задание 25

Конфликт, проявляющийся как противоречие между ожиданиями или требованиями отдельной личности и сложившимися в группе нормами поведения и труда, носит название:

конфликт между личностью и группой

внутриличностный конфликт

межличностный конфликт

межгрупповой конфликт

Задание 26

Выражение: «Ты всегда доставляешь мне неприятности» относится к:

подавляющим замечаниям

директивным замечаниям

косвенным замечаниям

Я-замечаниям

Задание 27

В НЛП метапрограмма, характеризующая два основных способа оценки окружающего и самого себя, носит название:

референтная рамка: внутренняя и внешняя

модальные операторы: возможность – необходимость

модальность вовлеченности: активный – пассивный

фильтр отношений: сходство и различие

Задание 28

Технологию идеального общения разработали:

Ч.Тойч и Дж. Тойч

Р. Бэндлер и Дж. Гриндер

Ф. Перлз и Э. Берн

З. Фрейд и К. Хорни

Задание 29

С позиции партнера по общению профессиональное общение психолога рассматривается как:

опасное оружие

эквивалент профессионализма

рабочий инструмент и условие жизни

предмет профессиональной оценки

Задание 30

Термин «специалист – человековед» принадлежит:

Е.А. Климову

А. К. Марковой

Н. С. Пряжникову

Г.М. Андреевой

Задание 31

Профессиональная этика – это:

кодекс поведения, предписываемый тип отношений, которые представляются наилучшими с точки зрения выполнения работниками своих служебных обязанностей в той или иной профессиональной сфере

комплексная прикладная наука об организационно-экономических, административно-управленческих, технологических, правовых, групповых и личностных факторах, способах и методах воздействия на персонал предприятия для повышения эффективности в достижении целей организации

процесс развития у сотрудников специфических профессиональных навыков посредством специальных методов обучения

логические взаимоотношения уровней управления и функциональных областей, построенные в той форме, которая позволяет наиболее эффективно достичь целей организации

Задание 32

Экстраверты руководствуются следующими критериями при выборе одежды:

предпочитают необычные наряды

отдают предпочтение ярким цветам

предпочитают утонченные наряды
стиль простой и скромный

13. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ И РЕСУРСОВ СЕТИ ИНТЕРНЕТ

13.1. ОСНОВНАЯ УЧЕБНАЯ ЛИТЕРАТУРА

1. Занковский, А.Н. Психология деловых отношений. Учебно-методический комплекс / А.Н. Занковский. - М. : Евразийский открытый институт, 2008. - 383 с. - ISBN 978-5-374-00160-0 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=90536>

2. Козьяков, Р.В. Психология профессионального общения. Учебно-методические материалы / Р.В. Козьяков. - М. : Директ-Медиа, 2014. - 24 с. - ISBN 978-5-4458-3816-6 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=224732>

3. Логутова, Е. Психология делового общения : учебное пособие / Е. Логутова, И. Якиманская, Н. Биктина ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Оренбургский государственный университет». - Оренбург : ОГУ, 2013. - 196 с. ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=259249>

13.2. ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ УЧЕБНАЯ ЛИТЕРАТУРА

1. Караяни, А.Г. Психология общения и переговоров в экстремальных условиях : учебное пособие / А.Г. Караяни, В.Л. Цветков. - М. : Юнити-Дана, 2012. - 248 с. - ISBN 978-5-238-01608-5 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=118132>

2. Касимова, Э.Г. Психология и педагогика общения : учебное пособие / Э.Г. Касимова ; Министерство образования и науки РФ, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Уфимский государственный университет экономики и сервиса». - 2-е изд. - Уфа : Уфимский государственный университет экономики и сервиса, 2013. - 112 с. : табл. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-88469-591-7 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=272485>

3. Психология общения. Энциклопедический словарь / под ред. А.А. Бодалев. - М. : Когито-Центр, 2011. - 600 с. - ISBN 978-5-89353-335-4 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=86251>

13.3. РЕСУРСЫ СЕТИ ИНТЕРНЕТ

1. Психолого-педагогическая библиотека – <http://www.koob.ru>
2. Крупнейший портал по учебе – <http://ucheba-legko.ru/>
3. Библиотека - <http://psylib.myword.ru>
4. Жичкина А. Социально-психологические аспекты общения в Интернете [Электронный ресурс] // URL: <http://flogiston.ru/articles/netpsy/refinf>. Дата обращения: 10.01.2015.

14. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Освоение дисциплины «Психология профессионального общения» для студентов, обучающихся по направлению подготовки «Психология», осуществляется в виде лекционных и семинарских занятий, в ходе самостоятельной работы. В ходе самостоятельной работы студенты должны подготовиться к семинарским занятиям, изучить

лекционные материалы и другие источники (учебники и учебно-методические пособия), подготовиться к ответам на контрольные вопросы и тестовые задания.

Дисциплина «Психология профессионального общения» включает 21 тему.

Для проведения лекционных занятий предлагается следующая тематика, в соответствии с 7 разделом рабочей программы дисциплины:

заочная форма обучения

1. Сущность общения. Основные характеристики общения
2. Онтогенез общения
3. Формы и виды общения
4. Коммуникативная сторона общения
5. Перцептивная сторона общения
6. Интерактивная сторона общения
7. Деловые переговоры как форма делового общения
8. Публичное выступление как форма делового общения
9. Манипулятивное общение
10. Социально-психологические аспекты общения в Интернет
11. Закономерности общения в рабочей группе
12. Эффективное общение
13. Общение на разных стадиях взаимоотношений
14. Конфликты и пути их разрешения
15. Технология беспроблемного общения Т. Гордона
16. Технология моделирования успеха в общении Р. Бэнглера и Дж. Гриндера
17. Технология идеального общения Ч. Тойча и Дж. Тойча
18. Понятие профессиональное общение психолога
19. Основные характеристики профессионального общения психолога
20. Профессиональная этика психолога

Лекция – форма обучения студентов, при которой преподаватель последовательно излагает основной материал темы учебной дисциплины. Лекция – это важный источник информации по каждой учебной дисциплине. Она ориентирует студента в основных проблемах изучаемого курса, направляет самостоятельную работу над ним. Для лекций по каждому предмету должна быть отдельная тетрадь для лекций. Прежде всего, запишите имя, отчество и фамилию лектора, оставьте место для списка рекомендованной литературы, пособий, справочников.

Будьте внимательны, когда лектор объявляет тему лекции, объясняет Вам место, которое занимает новый предмет в Вашей подготовке и чему новому Вы сможете научиться. Опытный студент знает, что, как правило, на первой лекции преподаватель обосновывает свои требования, раскрывает особенности чтения курса и способы сдачи зачета или экзамена.

Отступите поля, которые понадобятся для различных пометок, замечаний и вопросов.

Запись содержания лекций очень индивидуальна, именно поэтому трудно пользоваться чужими конспектами.

Не стесняйтесь задавать вопросы преподавателю! Чем больше у Вас будет информации, тем свободнее и увереннее Вы будете себя чувствовать!

Базовые рекомендации:

- не старайтесь дословно конспектировать лекции, выделяйте основные положения, старайтесь понять логику лектора;

- точно записывайте определения, законы, понятия, формулы, теоремы и т.д.;

- передавайте излагаемый материал лектором своими словами;

- наиболее важные положения лекции выделяйте подчеркиванием;

- создайте свою систему сокращения слов;

- привыкайте просматривать, перечитывать перед новой лекцией предыдущую информацию;

- дополняйте материал лекции информацией;

- задавайте вопросы лектору;

- обязательно вовремя пополняйте возникшие пробелы.

Правила тактичного поведения и эффективного слушания на лекциях:

- Слушать (и слышать) другого человека - это настоящее искусство, которое очень пригодится в будущей профессиональной деятельности психолога.

- Если преподаватель «скучный», но Вы чувствуете, что он действительно владеет материалом, то скука - это уже Ваша личная проблема (стоит вообще спросить себя, а настоящий ли Вы студент, если Вам не интересна лекция специалиста?).

Существует очень полезный прием, позволяющий студенту-психологу оставаться в творческом напряжении даже на лекциях заведомо «неинтересных» преподавателях. Представьте, что перед Вами клиент, который что-то знает, но ему трудно это сказать (а в консультативной практике с такими ситуациями постоянно приходится сталкиваться). Очень многое здесь зависит от того, поможет ли слушающий говорящему лучше изложить свои мысли (или сообщить свои знания). Но как может помочь «скучному» преподавателю студент, да еще в большой аудитории, когда даже вопросы задавать неприлично?

Прием прост – постарайтесь всем своим видом показать, что Вам «все-таки интересно» и Вы «все-таки верите», что преподаватель вот-вот скажет что-то очень важное. И если в аудитории найдутся хотя бы несколько таких студентов, внимательно и уважительно слушающих преподавателя, то может произойти «маленькое чудо», когда преподаватель «вдруг» заговорит с увлечением, начнет рассуждать смело и с озорством (иногда преподаватели сами ищут в аудитории внимательные и заинтересованные лица и начинают читать свои лекции, частенько поглядывая на таких студентов, как бы «вдохновляясь» их доброжелательным вниманием). Если это кажется невероятным (типа того, что «чудес не бывает»), просто вспомните себя в подобных ситуациях, когда с приятным собеседником-слушателем Вы вдруг обнаруживаете, что говорите намного увереннее и даже интереснее для самого себя. Но «маленького чуда» может и не произойти, и тогда главное - не обижаться на преподавателя (как не обижается на своего «так и не разговорившегося» клиента опытный психолог-консультант). Считайте, что Вам не удалось «заинтересовать» преподавателя своим вниманием (он просто не поверил в то, что Вам действительно интересно).

- Чтобы быть более «естественным» и чтобы преподаватель все-таки поверил в вашу заинтересованность его лекцией, можно использовать еще один прием. Постарайтесь молча к чему-то «придаться» в его высказываниях. И когда вы найдете слабое звено в рассуждениях преподавателя (а при желании это несложно сделать даже на лекциях признанных психологических авторитетов), попробуйте «про себя» поспорить с преподавателем или хотя бы послушайте, не станет ли сам преподаватель «опровергать себя» (иногда опытные преподаватели сначала подбрасывают провокационные идеи, а затем как бы сами с собой спорят). В любом случае, несогласие с преподавателем - это прекрасная основа для диалога (в данном случае - для «внутреннего диалога»), который уже после лекции, на семинаре может превратиться в диалог реальный. Естественно, не следует извращать данный прием и всем своим видом показывать преподавателю, что Вы его «презираете», что он «ничтожество» и т. п. Критика (особенно критика преподавателя) должна быть конструктивной и доброжелательной. Будущему психологу вообще противопоказано «демонстративное презрение» к кому бы то ни было (с соответствующими «вытаращенными глазами» и «фыркающим ротиком») - это скорее, признак «пациента», чем специалиста-человековеда...

- Если Вы в чем-то не согласны (или не понимаете) с преподавателем, то совсем не обязательно тут же перебивать его и, тем более, высказывать свои представления, даже если они и кажутся Вам верными. Перебивание преподавателя на полуслове - это верный признак невоспитанности. А вопросы следует задавать либо после занятий (для этого их надо кратко записать, чтобы не забыть), либо выбрав момент, когда преподаватель сделал хотя бы небольшую паузу, и обязательно извинившись. Неужели не приятно самому почувствовать себя воспитанным человеком, да еще на глазах у целой аудитории?

Правила конспектирования на лекциях:

- Не следует пытаться записывать подряд все то, о чем говорит преподаватель. Даже если студент владеет стенографией, записывать все высказывания просто не имеет смысла: важно уловить главную мысль и основные факты.

- Желательно оставлять на страницах поля для своих заметок (и делать эти заметки либо во время самой лекции, либо при подготовке к семинарам и экзаменам).

- Естественно, желательно использовать при конспектировании сокращения, которые каждый может «разработать» для себя самостоятельно (лишь бы самому легко было потом разобраться с этими сокращениями).

- Стараться поменьше использовать на лекциях диктофоны, поскольку потом трудно будет «декодировать» неразборчивый голос преподавателя, все равно потом придется переписывать лекцию (а с голоса очень трудно готовиться к ответственным экзаменам), наконец, диктофоны часто отвлекают преподавателя тем, что студент ничего не делает на лекции (за него, якобы «работает» техника) и обычно просто сидит, глядя на преподавателя немигающими глазами (взглядом немного скучающего «удава»), а преподаватель чувствует себя неуютно и вместо того, чтобы свободно размышлять над проблемой, читает лекцию намного хуже, чем он мог бы это сделать (и это не только наши личные впечатления: очень многие преподаватели рассказывают о подобных случаях). Особенно все это забавно (и печально, одновременно) в аудиториях будущих психологов, которые все-таки должны учиться чувствовать ситуацию и как-то положительно влиять на общую психологическую атмосферу занятия...

Для проведения семинарских занятий предлагается следующая тематика, в соответствии с 8 разделом рабочей программы дисциплины:

при заочной форме обучения:

1. Сущность общения. Основные характеристики общения
2. Онтогенез общения
3. Формы и виды общения
4. Коммуникативная сторона общения
5. Перцептивная сторона общения
6. Интерактивная сторона общения
7. Деловые переговоры как форма делового общения
8. Публичное выступление как форма делового общения
9. Манипулятивное общение
10. Социально-психологические аспекты общения в Интернет
11. Закономерности общения в рабочей группе
12. Эффективное общение
13. Общение на разных стадиях взаимоотношений
14. Конфликты и пути их разрешения
15. Технология беспроблемного общения Т. Гордона
16. Технология моделирования успеха в общении Р. Бэндлера и Дж. Гриндера
17. Технология идеального общения Ч. Тойча и Дж. Тойча
18. Понятие профессионального общения психолога
19. Основные характеристики профессионального общения психолога
20. Профессиональная этика психолога

Семинарское занятие – это одна из форм учебной работы, которая ориентирована на закрепление изученного теоретического материала, его более глубокое усвоение и формирование умения применять теоретические знания в практических, прикладных целях.

Особое внимание на семинарских занятиях уделяется выработке учебных или профессиональных навыков. Такие навыки формируются в процессе выполнения конкретных заданий – упражнений, задач и т.п. – под руководством и контролем преподавателя.

Готовясь к семинарскому занятию, тема которого всегда заранее известна, студент должен освежить в памяти теоретические сведения, полученные на лекциях и в процессе самостоятельной работы, подобрать необходимую учебную и справочную литературу. Только это обеспечит высокую эффективность учебных занятий.

Отличительной особенностью семинарских занятий является активное участие самих студентов в объяснении вынесенных на рассмотрение проблем, вопросов; преподаватель, давая студентам возможность свободно высказаться по обсуждаемому вопросу, только помогает им правильно построить обсуждение. Такая учебная цель занятия требует, чтобы

учащиеся были хорошо подготовлены к нему. В противном случае занятие не будет действенным и может превратиться в скучный обмен вопросами и ответами между преподавателем и студентами.

При подготовке к семинарскому занятию:

- проанализируйте тему занятия, подумайте о цели и основных проблемах, вынесенных на обсуждение;
- внимательно прочитайте материал, данный преподавателем по этой теме на лекции;
- изучите рекомендованную литературу, делая при этом конспекты прочитанного или выписки, которые понадобятся при обсуждении на занятии;
- постарайтесь сформулировать свое мнение по каждому вопросу и аргументировать его обосновать;
- запишите возникшие во время самостоятельной работы с учебниками и научной литературой вопросы, чтобы затем на семинарском занятии получить на них ответы.

В процессе работы на семинарском занятии:

- внимательно слушайте выступления других участников занятия, старайтесь соотносить, сопоставить их высказывания со своим мнением;
- активно участвуйте в обсуждении рассматриваемых вопросов, не бойтесь высказывать свое мнение, но старайтесь, чтобы оно было подкреплено убедительными доводами;
- если вы не согласны с чьим-то мнением, смело критикуйте его, но помните, что критика должна быть обоснованной и конструктивной, т.е. нести в себе какое-то конкретное предложение в качестве альтернативы;
- после семинарского занятия кратко сформулируйте окончательный правильный ответ на вопросы, которые были рассмотрены.

Семинарское занятие помогает студентам глубоко овладеть предметом, способствует развитию у них умения самостоятельно работать с учебной литературой и первоисточниками, освоению ими методов научной работы и приобретению навыков научной аргументации, научного мышления. Преподавателю же работа студента на семинарском занятии позволяет судить о том, насколько успешно и с каким желанием он осваивает материал курса.

15. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ И МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА

15.1. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

Для осуществления образовательного процесса по дисциплине необходимы следующие программное обеспечение и информационные справочные системы:

1. Информационно-правовая система Гарант <http://www.garant.ru/>
2. Справочная правовая система Консультант Плюс <http://www.consultant.ru/>

На рабочих местах используется операционная система Microsoft Windows, пакет Microsoft Office, а также другое специализированное программное обеспечение. В вузе есть два компьютерных класса, оснащенных лицензионным программным обеспечением – MS office, MS Project, Консультант + агент, 1С 8.2, Visual Studio, Adobe Finereader, Project Expert. Большинство аудиторий оборудовано современной мультимедийной техникой.

15.2. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА

Для осуществления образовательного процесса по дисциплине необходима следующая материально-техническая база:

1. Экран
2. Мультимедиа-проектор
3. Компьютеры
4. Телевизор