

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Худин Александр Николаевич  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 31.08.2021 20:48:59  
Уникальный программный ключ:  
08303ad8de1c60b987361de7085acb509ac30d143f415362ffaf0ac37e77fa19

**Министерство науки и высшего образования Российской Федерации**  
**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение**  
**«Курский государственный университет»**  
**Колледж коммерции, технологий и сервиса**

УТВЕРЖДЕНО

протокол заседания

ученого совета от 01.11.2021 г., № 3

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**ОГСЭ. 02 Психология общения**



Курск 2021

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования (далее – СПО) 44.02.02 «Преподавание в начальных классах»

Форма обучения: очная.

Организация – разработчик: ФГБОУ ВО «Курский государственный университет»

Разработчик:

Косинова Ж.В. – преподаватель колледжа коммерции, технологии и сервиса ФГБОУ ВО «Курский государственный университет»

	стр.
<b>1.ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	4
<b>2.СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	7
<b>3.УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	12
<b>4.КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	15

# 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

## «Психология общения»

### 1.1. Область применения программы

Программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 44.02.02 «Преподавание в начальных классах».

**1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:** дисциплина входит в общий гуманитарный и социально-экономический цикл дисциплин.

**1.3. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:**

Цель: приобретение студентами теоретических знаний и практических умений в области психологии общения.

Задачи:

- продолжить формирование коммуникативной компетентности будущих специалистов;
- развивать навыки эффективного общения, необходимого для работы;
- научить использовать знания в области психологии общения в предотвращении и регулировании конфликтных ситуаций;
- сформировать навыки соблюдения этических норм общения.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен уметь:

- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен знать:

- взаимосвязь общения и деятельности;
- цели, функции, виды и уровни общения;

- роли и ролевые ожидания в общении;
- виды социальных взаимодействий;
- механизмы взаимопонимания в общении;
- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
- этические принципы общения;
  - источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.

Формируемые общие компетенции:

ОК1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК2. Организовывать собственную деятельность, определять методы решения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество

ОК3. Оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.

ОК4. Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК5. Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.

ОК6. Работать в коллективе и команде, взаимодействовать с руководством, коллегами и социальными партнерами

ОК7. Ставить цели, мотивировать деятельность обучающихся, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за качество образовательного процесса.

ОК8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК9. Осуществлять профессиональную деятельность в условиях обновления ее целей, содержания, смены технологий.

ОК10. Осуществлять профилактику травматизма, обеспечивать охрану жизни и здоровья детей.

ОК11. Строить профессиональную деятельность с соблюдением правовых норм, ее регулирующих.

Формируемые профессиональные компетенции:

ПК 1.1. Определять цели и задачи, планировать уроки.

ПК 1.2. Проводить уроки.

ПК 1.3. Осуществлять педагогический контроль, оценивать процесс и результаты обучения.

ПК 1.4. Анализировать уроки.

ПК 1.5. Вести документацию, обеспечивающую обучение по образовательным программам начального общего образования.

5.2.2. Организация внеурочной деятельности и общения учащихся.

ПК 2.1. Определять цели и задачи внеурочной деятельности и общения, планировать внеурочные занятия.

ПК 2.2. Проводить внеурочные занятия.

ПК 2.3. Осуществлять педагогический контроль, оценивать процесс и результаты деятельности обучающихся.

ПК 2.4. Анализировать процесс и результаты внеурочной деятельности и отдельных занятий.

ПК 2.5. Вести документацию, обеспечивающую организацию внеурочной деятельности и общения обучающихся.

5.2.3. Классное руководство.

ПК 3.1. Проводить педагогическое наблюдение и диагностику, интерпретировать полученные результаты.

ПК 3.2. Определять цели и задачи, планировать внеклассную работу.

ПК 3.3. Проводить внеклассные мероприятия.

ПК 3.4. Анализировать процесс и результаты проведения внеклассных мероприятий.

ПК 3.5. Определять цели и задачи, планировать работу с родителями.

ПК 3.6. Обеспечивать взаимодействие с родителями учащихся при решении задач обучения и воспитания.

ПК 3.7. Анализировать результаты работы с родителями.

ПК 3.8. Координировать деятельность работников образовательной организации, работающих с классом.

#### **1.4.Количество часов на освоение программы дисциплины:**

Всего - 56 часов, в том числе:

аудиторной учебной нагрузки обучающегося - 48 часа;

самостоятельной работы – 6 часов;

консультаций – 2 часа.

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

<b>Виды учебной работы</b>	<b><i>Объем часов</i></b>
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>56</b>
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>48</b>
<b>Самостоятельная работа</b>	<b>6</b>
<b>Консультации</b>	<b>2</b>
<b>Итоговая аттестация в форме дифференцированного зачета</b>	

## 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины Психология общения

Форма обучения: очная

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические работы и самостоятельная работа обучающихся		Объем часов	Уровень освоения
1	2		3	4
<b>Раздел 1. Специфика процесса общения</b>			<b>32</b>	
	<b>Содержание</b>		<b>4</b>	
Тема 1.1. Введение	1	<b>«Психология общения»</b> Назначение учебной дисциплины. Требования к изучаемой дисциплине. Роль общения в профессиональной деятельности человека. Единство общения и деятельности.	2	1
	2	<b>«Установление контакта общения»</b> Выполнение упражнений на знакомство с участниками группы, правилами группы, установление контакта в группе: «Расскажи о своём имени», «Мои имена», «Футболка с надписью», «Игры-перестройки», «Молодёжная тусовка», «Молчанка». 2. Выполнение теста «Определение уровня общительности» (В.Ф. Ряховский) 3. Заполнение анкеты «Мои затруднения в общении».	2	
Тема 1.2. Общение – основа человеческого бытия	<b>Содержание</b>		<b>6</b>	
	1	<b>Классификация общения</b> Виды, функции общения. Структура и средства общения.	2	1
	2	<b>Общение в системе межличностных и общественных отношений</b> Социальная роль в процессе общения.	2	1

	3	<b>Единство общения и деятельности.</b> Ведущий вид деятельности и общение.	2	1
Тема 1.3. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)	<b>Содержание</b>		<b>6</b>	
	1	<b>Понятие социальной перцепции</b> Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Искажения в процессе восприятия. Влияние имиджа на восприятие человека.	2	1
	2	<b>Рассмотрение психологических механизмов восприятия.</b> <b>Влияние имиджа на восприятие человека</b>	2	
	<b>Практическое занятие</b>		<b>2</b>	
	1	<b>Выполнение упражнений на развитие умений воспринимать и понимать друг друга:</b> «Поздороваемся», «Рожицы», «Слепой и поводырь», «Эмпатия», «Понял – не понял», «Ошибки восприятия», «Зеркало». <b>Выполнение тестов</b> «Понимаете ли вы друг друга?», «Коммуникативные и организаторские способности», «Ваши эмпатические способности»	2	
Тема 1.4. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)	<b>Содержание</b>		<b>6</b>	
	1	<b>Типы взаимодействия</b> Кооперация и конкуренция. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа Ориентация на понимание и ориентация на контроль.	2	1
				1
	2	<b>Рассмотрение психологических механизмов восприятия.</b> <b>Влияние имиджа на восприятие человека.</b>	2	
<b>Практическое занятие</b>		<b>2</b>		

	<b>1</b>	<b>Выполнение упражнений на развитие умений воспринимать и понимать друг друга:</b> «Поздороваемся», «Рожицы», «Слепой и поводырь», «Эмпатия», «Понял – не понял», «Ошибки восприятия», «Зеркало». <b>Выполнение тестов</b> «Понимаете ли вы друг друга?», «Коммуникативные и организаторские способности», «Ваши эмпатические способности».	2	
Тема 1.5. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)	<b>Содержание</b>		<b>8</b>	
	1	<b>Основные элементы коммуникации</b> Вербальная коммуникация. Коммуникативные барьеры. Невербальная коммуникация.	2	1
	2	Жесты, мимика, пантомимика в невербальной коммуникации.	2	
	3	<b>Методы развития коммуникативных способностей</b> Виды, правила и техники слушания. Толерантность как средство повышения эффективности общения.	2	2
	<b>Практическое занятие</b>		<b>2</b>	
	1	<b>Выполнение упражнений на развитие навыков слушания:</b> «Настроение», «Дождик», «Испорченный телефон», «Эксперимент», «Разобраться в проблеме с использованием приёмов активного слушания» Проблема 1. Вы не готовы к зачёту. Проблема 2. Друг взял без спроса твою вещь. Проблема 3. Мама не пускает на дискотеку.	2	
	<b>Самостоятельная работа:</b> 1. Используя профессиограмму своей специальности, опишите роль и место общения в структуре деятельности. 2. Опишите типичные искажения при восприятии друг друга, с		4	

	<p>которыми Вы можете встретиться в своей профессиональной деятельности.</p> <p>3.Определите, есть ли связь между внешним видом человека и его успехом в профессиональной деятельности? (если да, то докажите на конкретных примерах).</p>		
<b>Раздел 2.Специфика делового общения</b>		<b>22</b>	
Тема 2.1. Формы делового общения и их характеристики	<b>Содержание</b>	<b>8</b>	
	1 <b>Деловая беседа</b> Виды вопросов. Формы постановки вопросов.	2	1
	2 <b>Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. Аргументация</b> Специфические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. Способы привлечения внимания.	2	2
	3 Виды, правила и техники слушания. Толерантность как средство повышения эффективности общения.	2	
	4 Деловой этикет в профессиональной деятельности. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения.	2	
Тема 2.2. Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении.	<b>Содержание</b>	<b>12</b>	
	1 <b>Темперамент человека</b> Общее понятие темперамента. Влияние темперамента на общение человека.	2	1
	2 <b>Роль характера и воли в процессе общения</b>	2	2
	3 <b>Специфика проявлений эмоций и чувств в деловом общении</b>	2	2

		Особенности эмоционального реагирования в деловом общении. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций.		
4		<b>Конфликты в деловом общении</b> Понятие конфликта и его структура. Невербальное проявление конфликта.	2	2
5		<b>Способы разрешения конфликтов</b> Стратегия разрешения конфликтов. Правила поведения в конфликтах. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации.	2	2
<b>Практическое занятие</b>			<b>2</b>	
1		<b>Проведение «Самопрезентации».</b> Проведение «собеседования» Мозговой штурм «Как правильно составить резюме?», ролевая игра «Интервью» Составление резюме	2	
<b>Самостоятельная работа</b> 1.Самодиагностика на определение типа темперамента, волевой сферы, эмоциональной чувствительности, 2.Выявление стратегии поведения в конфликте.			2	
<b>Всего:</b>			<b>56</b>	

### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ**

#### **3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению**

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета.

Кабинет психологии и этики профессиональной деятельности оборудован:

- стол преподавателя – 1 шт.;
- стул преподавателя – 1 шт.
- стол аудиторный двухместный – 16 шт.;
- стулья аудиторные – 40 шт.;
- доска аудиторная для написания мелом – 1 шт.;
- шкаф для хранения раздаточного материала и наглядных пособий – 1 – шт.;
- книжный шкаф -3 шт.

#### **Основные источники:**

1. Леонов, Н. И. Психология общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. И. Леонов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 193 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10454-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/455694>

2. Корягина, Н. А. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 437 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00962-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/450805>;

3. Бороздина, Г. В. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ;

под общей редакцией Г. В. Бороздиной. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 463 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00753-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/450947>.

4. Садовская, В. С. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. С. Садовская, В. А. Ремизов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 169 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07046-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/452363>.

5. Коноваленко, М. Ю. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / М. Ю. Коноваленко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 476 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11060-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/450979>

6. Лавриненко, В. Н. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова ; под редакцией В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 350 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-9916-9324-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/451052>

#### **Дополнительные источники:**

1. Усов В.В. Деловой этикет: учеб. пособие.-М.: Издательский центр «Академия», 2010.

2. ГОСТ Р 50644'2009 Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов. – Введ. 2010–07–01. – М.: Стандартинформ, 2010.

3. Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей». – М.: Проспект, 2012.

4. Об основах охраны труда в Российской Федерации: ФЗ от 17 июля 1999 г №181'ФЗ. – М.:Омега'Л, 2008.

5. Об основах туристской деятельности в Российской Федерации: ФЗ от 24 ноября 1996 г. №132'ФЗ. – М.: Проспект, 2012.

**Периодика:**

1.70131 Вопросы психологии, ч/з (каф. психологии)

**Интернет – ресурсы:**

1. [fictionbook.ru/author/evgeniyi\\_pavlovich\\_ilin/psih](http://fictionbook.ru/author/evgeniyi_pavlovich_ilin/psih) – все для студента

2. [ref.by/refs/68/39765/1.html](http://ref.by/refs/68/39765/1.html) – сайт рефератов

3. [www.soft.mail.ru/program\\_page.php?grp=80473](http://www.soft.mail.ru/program_page.php?grp=80473) – синтон, психология, тренинги

4. [nkozlov.ru/library/psychology/d2551/?resultpage=1](http://nkozlov.ru/library/psychology/d2551/?resultpage=1) – экзамен и психика

5. [revolution.allbest.ru/psychology/00158468\\_0.html](http://revolution.allbest.ru/psychology/00158468_0.html) – эмоции, механизмы психологической защиты у подростков

6. [www.bookland.ru/](http://www.bookland.ru/) -ЭБС

7. [psyarticles.ru/view\\_post.php?id=132](http://psyarticles.ru/view_post.php?id=132) – проблемы психологии и межличностного общения

8. [www.det.lib.ru/s/shkolxnyj\\_p/obshenie.shtml](http://www.det.lib.ru/s/shkolxnyj_p/obshenie.shtml) - психология общения

#### 4.КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ «ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»

**Контроль и оценка** результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, лабораторных работ, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований.

<b>Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки результатов обучения</b>
<p><i>В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;</li> <li>- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</li> </ul> <p><i>В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- взаимосвязь общения и деятельности;</li> <li>- цели, функции, виды и уровни общения;</li> <li>- роли и ролевые ожидания в общении;</li> <li>- виды социальных взаимодействий;</li> <li>- механизмы взаимопонимания в общении;</li> <li>- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;</li> </ul>	<p><i>Формы контроля обучения:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- устный опрос,</li> <li>- письменное тестирование;</li> <li>- самостоятельная работа творческого характера;</li> <li>- практические задания;</li> <li>- активность на занятиях (экспертное суждение; дополнения к ответам сокурсников и т.п.).</li> </ul> <p><i>Методы оценки результатов обучения:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- мониторинг роста творческой самостоятельности и навыков получения</li> </ul>

<p>- этические принципы общения; источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.</p>	<p>нового знания каждым обучающимся; - накопительная система баллов, на основе которой выставляется итоговая отметка; - традиционная система отметок в баллах за каждую выполненную работу, на основе которых выставляется итоговая отметка.</p>
<p>ОК1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.</p> <p>ОК2. Организовывать собственную деятельность, определять методы решения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество</p> <p>ОК3. Оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.</p> <p>ОК4. Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.</p> <p>ОК5. Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.</p>	<p>- устный опрос, - письменное тестирование; - самостоятельная работа творческого характера; - практические задания; - активность на занятиях (экспертное суждение; дополнения к ответам сокурсников и т.п.).</p>

ОК6. Работать в коллективе и команде, взаимодействовать с руководством, коллегами и социальными партнерами

ОК7. Ставить цели, мотивировать деятельность обучающихся, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за качество образовательного процесса.

ОК8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК9. Осуществлять профессиональную деятельность в условиях обновления ее целей, содержания, смены технологий.

ОК10. Осуществлять профилактику травматизма, обеспечивать охрану жизни и здоровья детей.

ОК11. Строить профессиональную деятельность с соблюдением правовых норм, ее регулирующих.

ПК 1.1. Определять цели и задачи, планировать уроки.

ПК 1.2. Проводить уроки.

ПК 1.3. Осуществлять педагогический контроль, оценивать процесс и результаты обучения.

ПК 1.4. Анализировать уроки.

ПК 1.5. Вести документацию, обеспечивающую обучение по образовательным программам начального общего образования.

5.2.2. Организация внеурочной деятельности и общения учащихся.

ПК 2.1. Определять цели и задачи внеурочной деятельности и общения, планировать внеурочные

- устный опрос,
- письменное тестирование;
- самостоятельная работа творческого характера;
- практические задания;
- активность на занятиях

<p>занятия.</p> <p>ПК 2.2. Проводить внеурочные занятия.</p> <p>ПК 2.3. Осуществлять педагогический контроль, оценивать процесс и результаты деятельности обучающихся.</p> <p>ПК 2.4. Анализировать процесс и результаты внеурочной деятельности и отдельных занятий.</p> <p>ПК 2.5. Вести документацию, обеспечивающую организацию внеурочной деятельности и общения обучающихся.</p> <p>5.2.3. Классное руководство.</p> <p>ПК 3.1. Проводить педагогическое наблюдение и диагностику, интерпретировать полученные результаты.</p> <p>ПК 3.2. Определять цели и задачи, планировать внеклассную работу.</p> <p>ПК 3.3. Проводить внеклассные мероприятия.</p> <p>ПК 3.4. Анализировать процесс и результаты проведения внеклассных мероприятий.</p> <p>ПК 3.5. Определять цели и задачи, планировать работу с родителями.</p> <p>ПК 3.6. Обеспечивать взаимодействие с родителями учащихся при решении задач обучения и воспитания.</p> <p>ПК 3.7. Анализировать результаты работы с родителями.</p> <p>ПК 3.8. Координировать деятельность работников образовательной организации, работающих с классом.</p>	<p>(экспертное суждение; дополнения к ответам сокурсников и т.п.).</p>
---	--

## ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ К ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

1. Понятие общения.
2. Значение общения для осуществления профессиональной деятельности.
3. Структура общения.
4. Содержание, цели и виды общения.
5. Стороны общения.
6. Средства общения
7. Функции общения.
8. Речь как ведущее средство общения.
9. Этапы формирования речи. Виды речи.
10. Виды коммуникативных барьеров.
11. Преодоление коммуникативных барьеров в общении.
12. Невербальные средства общения.
13. Значение невербальных средств для использования в деловом общении.
14. Разделы психологии, изучающие невербальные средства общения.
15. Что изучает раздел психологии общения кинесика.
16. Что изучают разделы психологии общения экстралингвистика и паралингвистика.
17. Что изучает раздел психологии общения такесика.
18. Что изучает раздел психологии общения проксемика.
19. Мимика и пантомимика как средство общения.
20. Позы и жесты в общении
21. Стили взаимодействия в деловом общении.
22. Позиция в общении (закрытая и открытая).
23. Стратегии «контроллера» и «понимателя».
24. Типы социальных ролей.
25. Ролевое общение.
26. Определение стиля взаимодействия.
27. Механизмы взаимопонимания в общении: идентификация, эмпатия, рефлексия.
28. Использование различных механизмов взаимопонимания в общении.
29. Понятие об «аттракции», ее влияние на процесс общения.
30. Основные правила взаимодействия в общении.
31. Этапы взаимодействия в общении.
32. Ведение дискуссии.
33. Социальное восприятие.
34. Стереотипы в общении.
35. Механизмы восприятия знакомых людей.
36. Психологические закономерности восприятия незнакомых людей.
37. Эффекты социального восприятия. Ошибки восприятия.
38. Открытые и закрытые «пространства» личности – модель «Окно Джогарри»
39. Эффективное общение.

40. Приемы повышения эффективности общения.
41. Правила и приемы делового общения.
42. Ведение телефонных переговоров.
43. Правила ведения беседы с клиентом.
44. Прохождение собеседования, особенности и приемы.
45. Манипулятивное общение.
46. Способы защиты от манипулятора.
47. Индивидуально-психологические качества личности. Их влияние на особенности общения
48. Экстра- и интроверсия их влияние на особенности общения.
49. Темперамент и особенности общения.
50. Характер и особенности общения.
51. Этика общения и культура общения.
52. Этические принципы общения.
53. Саморегуляция поведения в процессе общения.
54. Понятие конфликта. Типы конфликта.
55. Формула конфликта. Структура конфликта.
56. Возникновение и развитие конфликта.
57. Конфликтогены. Эскалация конфликтогенов.
58. Типы конфликтогенов.
59. Стратегии поведения в конфликтной ситуации.
60. Правила поведения в конфликте и его разрешение.