



Факультет	Физической культуры	
Кафедра	Психологии и педагогики	
Направление подготовки	44.03.01 Педагогическое образование	
Направленность (профиль)	Физическая культура	
Психология делового общения в педагогической деятельности		Б1.В.ДВ.14.01

Министерство образования и науки Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Тульский государственный педагогический университет им. Л.Н. Толстого»  
ФГБОУ ВО «ТГПУ им. Л.Н. Толстого»

УТВЕРЖДЕНА  
на заседании Ученого совета  
протокол № 8 от 31 августа 2017 г.

## Рабочая программа дисциплины «Психология делового общения в педагогической деятельности»

**Трудоемкость: 3 зачетные единицы**

**Квалификация выпускника: Бакалавр**

**Форма обучения: очная**

**Годы набора: 2015**

Заведующий кафедрой  С.В. Пазухина

Декан ФФК



А.Ю. Фролов

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.....	3
2. Место дисциплины в структуре ОПОП бакалавриата .....	3
3. Объем дисциплины и виды учебной работы .....	4
4. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий .....	4
5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.....	7
6. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.....	7
6.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы.....	7
6.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания.....	8
6.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.....	9
6.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.....	9
7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины.....	12
7.1. Основная литература .....	12
7.2. Дополнительная литература.....	12
8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины.....	13
9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.....	13
10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем .....	18
11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине.....	24
12. Аннотация рабочей программы дисциплины.....	24
13. Лист регистрации изменений к рабочей программе дисциплины	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>

## 1. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Достижение планируемых результатов обучения, соотнесенных с общими целями и задачами ОПОП, является целью освоения дисциплины (модуля).

Планируемые результаты освоения образовательной программы (код и название компетенции)	Планируемые результаты обучения	Этапы формирования компетенции в процессе освоения образовательной программы
готовностью к взаимодействию с участниками образовательного процесса (ПК-6)	<p><b>Выпускник знает:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- психологические характеристики коллектива; основные методы;</li> </ul> <p><b>Умеет:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- выбирать оптимальный стиль общения с участниками образовательного процесса;</li> </ul> <p><b>Владеет навыками и (или) имеет опыт деятельности:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-способами преодоления конфликтных ситуаций;</li> </ul>	<p style="text-align: center;">В соответствии с учебным планом и планируемым и результатами освоения ОПОП</p>
способностью организовать сотрудничество обучающихся, поддерживать активность и инициативность, самостоятельность обучающихся, развивать их творческие способности (ПК-7)	<p><b>Выпускник знает:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-способы и средства выявления психологических особенностей взаимодействия с учениками</li> </ul> <p><b>Умеет:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- осуществлять психолого-педагогическую поддержку и сопровождение учащихся, обеспечивающих создание положительного психологического климата, способствующего развитию творческих способностей учащихся.</li> </ul> <p><b>Владеет навыками и (или) имеет опыт деятельности:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- механизмами психологического управления творческой деятельностью учащихся.</li> </ul>	<p style="text-align: center;">В соответствии с учебным планом и планируемым и результатами освоения ОПОП</p>

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП БАКАЛАВРИАТА

Дисциплина «Психология делового общения в педагогической деятельности» относится к вариативной части дисциплин образовательной программы бакалавриата. Изучение данной дисциплины базируется на освоении студентами дисциплин профессионального цикла: психологии и педагогики.

Дисциплина «Психология делового общения в педагогической деятельности» направлена на обеспечение студентов современными знаниями в области психологии делового общения, освоение будущими специалистами навыков общения, выделение основных категорий и понятий психологии делового общения, и путей ее освоения, ее структуры с учетом специфики своей будущей профессии. Для студентов, изучающих психологию делового общения, важное методологическое значение имеет знание основных закономерностей педагогической деятельности.

Овладение будущими специалистами современным диагностическим инструментарием необходимо для формирования у них профессионально важных умений и навыков.

Освоение данной дисциплины необходимо для дальнейшей практической деятельности.

К началу изучения дисциплины студенты должны знать предмет и задачи психологии, структуру и методы, этапы становления личности и их характеристику.

Студенты должны уметь самостоятельно подбирать психодиагностические методики и с их помощью выявлять особенности общения в профессиональной педагогической деятельности. ; в ходе практической деятельности учитывать возрастные особенности профессионального обучения учащихся.

Студенты должны владеть навыками монологического высказывания, диалогической беседы.

Изучение данной дисциплины тесно связано с изучением базовых дисциплин «Психология» и «Педагогика».

### 3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Вид учебной работы	Объем зачетных единиц / часов по формам обучения	
	очная	
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>	3/108	
<b>Контактная работа обучающихся с преподавателем (всего)</b>	22	
в том числе:		
лекции	8	
семинарские занятия	12	
другие виды самостоятельной работы студента (КСРС)	2	
<b>Самостоятельная работа студента (всего)</b>	86	
в том числе:		
внеаудиторная самостоятельная работа по подготовке к лекционным занятиям	30	
внеаудиторная самостоятельная работа при подготовке к практическим занятиям	30	
подготовка к контрольной работе	20	
подготовка к зачету	6	
<b>Контроль</b>		
Промежуточная аттестация в форме зачета		

### 4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ, СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ) С УКАЗАНИЕМ ОТВЕДЕННОГО НА НИХ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ИЛИ АСТРОНОМИЧЕСКИХ ЧАСОВ И ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ

#### Очная форма

Наименование тем (разделов).	Количество академических или астрономических часов по видам учебных занятий			
	Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа	Другие виды учебных занятий	Самостоятельная работа обучающихся
Тема 1. Понятие общения в психологии. Специфика делового общения.	2			10
Тема 2. Коммуникативная сторона делового общения. Вербальные и невербальные средства общения в деловой сфере	2	2		10

Психология делового общения в педагогической деятельности	Б1.В.ДВ.14.01			
Тема 3. Интерактивная и перцептивная стороны делового общения		2		11
Тема 4. Барьеры в деловом общении и их преодоление.	2			11
Тема 5. Типы и формы социальных объединений. Структурные характеристики и динамические процессы группы.		2		11
Тема 6. Лидерство и руководство в группах.		2		11
Тема 7. Конфликты и их психологическое сопровождение.	2	2		11
Тема 8. Переговоры как форма делового взаимодействия.		2		5
Контроль самостоятельной работы студентов			2	
Подготовка к зачету				6
ИТОГО	8	12	2	86

**Тема 1. Понятие общения в психологии. Специфика делового общения.** Определение понятия общения. Формы и виды общения. Функции общения. Типы общения: императивное, манипулятивное и диалогическое. Категории психологии делового общения. Специфика делового общения. Культура делового общения. Теоретические предпосылки становления психологии делового общения. Проблемы психологии делового общения в истории развития философских и психологических знаний. Проблемы психологии личности и межличностного общения в трудах отечественных и зарубежных ученых.

**Тема 2. Коммуникативная сторона делового общения.** Вербальные и невербальные средства общения в деловой сфере. Особенности коммуникативной стороны общения. Типы коммуникативного воздействия: авторитарная и диалогическая коммуникация. Особенности процесса коммуникации в деловой сфере. Речь в деловом общении. Социально-психологические особенности монологической и диалогической речи. Типы диалогов: фатический, информационный, дискуссионный, исповедальный. Особенности устной речи. Психологические особенности публичного выступления. Психологические требования к аргументам. Культура речи делового человека. Функции и основные задачи невербальных средств коммуникации. Формы невербального общения: кинесика, паралингвистика, проксемика, визуальное общение. Значение взгляда и его влияние на поведение человека. Жесты и позы в процессе общения. Виды жестов. Правила чтения жестов и поз. Влияние на партнера общения с помощью языка телодвижений. Национальные особенности мимики, жестов и поз. Нормы пространственной и временной организации общения.

**Тема 3. Интерактивная и перцептивная стороны делового общения.** Общение как организация совместной деятельности людей. Теории межличностного взаимодействия. Мотивы взаимодействия с другими. Основные стратегии поведения во взаимодействии: сотрудничество, противодействие, компромисс, уступчивость, избегание. Социальные нормы взаимодействия людей как стандарт поведения в обществе. Трансактный анализ взаимодействия Э. Берна. Анализ и коррекция многосторонних позиций в оптимизации процессов межличностного взаимодействия. Социальная перцепция как познание людьми друг друга. Функции социальной перцепции. Факторы, влияющие на восприятие и оценку людьми друг друга. Механизмы межличностной перцепции. Формирование первого впечатления о другом человеке. Типичные схемы формирования первого впечатления о человеке. Имидж делового человека. Социальные установки как источники возникновения социально-психологических эффектов. Социальные стереотипы: происхождение и их значение в общении. Профессиональные и этнические стереотипы. Каналы поступления информации в сознание: визуальный, аудиальный, кинестетический. Приоритетный канал восприятия. Правила оптимизации делового общения с учетом особенностей социальной перцепции. Причины ошибок в прогнозировании поведения партнера по общению.

**Тема 4. Барьеры в деловом общении и их преодоление.** Коммуникативные барьеры. Типы коммуникативных барьеров: барьеры понимания, барьеры социально-культурного различия и барьеры отношения. Коммуникативные барьеры как форма психологической защиты. Официальные и неофициальные каналы информации. Умение слушать как основа успешного делового общения. Типы слушания: пассивное слушание, активное слушание, эмпатическое

слушание, ритуальное слушание. Типичные ошибки слушания и речевого поведения. Правила эффективного слушания. Барьеры взаимодействия. Мотивационный барьер взаимодействия. Этический барьер взаимодействия. Барьер стилей общения. Содержание стиля общения. Деловой стиль общения: партнерский стиль и непартнерский стиль. Типы стилей делового общения. Экстраверсия и интроверсия и их проявление в стиле общения партнера по взаимодействию. Совершенствование стиля общения как преодоление барьеров взаимодействия. Влияние типов личности на отношения партнеров. Этика деловых контактов. Деловой этикет. Барьеры восприятия и понимания. Этический барьер. Социальный барьер. Барьеры отрицательных эмоций. Психологическая защита партнера как один из серьезных барьеров общения. Барьер установки. Барьер двойника. Эмоциональные переживания, осложняющие процесс общения. Способы коррекции ошибок восприятия.

**Тема 5. Типы и формы социальных объединений.** Структурные характеристики и динамические процессы групп-пы. Понятие социальной группы и ее признаки. Классификация социальных групп. Особенности больших социальных групп. Понятие малой группы в психологии. Основные направления исследования малых групп. Экспериментальные исследования влияния группы на человека. Понятие о групповых эффектах. Уровень развития группы. Диффузная группа. Группа-ассоциация. Кооперация и корпорация. Коллектив (команда) как сплоченная группа, работающая на достижение общих целей. Коллектив: уровни подчиненности, служебная субординация. Основы психологического климата в коллективе. Групповые ценности и нормы. Взаимодействие в коллективе с руководителем, подчиненных с коллегами. Понятие совместимости; виды совместимости. Общение с клиентами и партнерами.

**Тема 6. Лидерство и руководство в группах.** Выдвижение лидера как процесс групповой динамики. Теории происхождения лидерства в психологии. Механизмы взаимодействия лидера с группой. Лидерство как стиль деятельности. Типология лидеров. Индивидуальный стиль деятельности лидера. Мужской и женский стили лидерства. Лидерство и руководство. Различия в содержании понятий «лидер» и «руководитель». Понятие «стиля руководства». Стили руководства. Классическая типология стилей руководства К.Левина (авторитарный, демократический, либеральный). Характерные черты классических стилей руководства. Многомерные модели стилей руководства. Выбор оптимального стиля руководства. Психология распоряжения властью. Основные механизмы влияния на поведение окружающих. Психологические типы установки руководителя на подчиненных. Психологические проблемы управленческого процесса. Психологические основы установления благоприятных отношений руководителя с подчиненными. Психологические правила применения поощрений и наказаний в управленческой деятельности.

**Тема 7. Конфликты и их психологическое сопровождение.** Понятия конфликта, конфликтной ситуации и конфликтогенов. Уровни, виды и типы конфликтов. Социальные, межличностные и внутриличностные конфликты. Вертикальные конфликты и горизонтальные конфликты. Основные факторы, вызывающие конфликты. Природа конфликта в коллективе. Механизм возникновения и протекания конфликта. Стадии протекания конфликта. Конфликтогены в деловом общении. Эскалация конфликтогенов. Конфликтная личность. Психологические черты конфликтной личности. Типология конфликтных личностей. Психологические рекомендации по взаимодействию с конфликтной личностью в деловом общении. Стратегии поведения в конфликтной ситуации: соперничество, приспособление, сотрудничество, компромисс, уклонение. Тест К. Томаса на определение типичного стиля поведения в конфликте. Типы поведения людей в конфликтной ситуации. Способы и методы разрешения конфликтных ситуаций. Правила успешного общения в конфликте. Участие третьей стороны в разрешении конфликта. Правила посредничества. Профилактика конфликтов как комплекс мер, направленных на предотвращение конфликтов в коллективе. Типичные ошибки в разрешении конфликтов.

**Тема 8. Переговоры как форма делового взаимодействия.** Психологические цели переговоров. Типология переговоров. Подготовка к переговорам. Поведение и индивидуальные особенности участников переговорного процесса. Национальные обычаи и

культурные традиции ведения споров и дискуссий. Факторы, влияющие на успешность и ход переговоров. Психологические приемы убеждения в споре. Приемы воздействия на участников спора. Вопросы в споре и виды ответов. Обсуждение острых вопросов в ходе переговорного процесса. Уважительное отношение к оппонентам, выдержка и самообладание как основные условия успешного ведения переговоров по спорным вопросам. Стадии ведения переговоров. Анализ результатов переговоров и психологическая поддержка их участников. Схема анализов результатов переговоров с точки зрения поведения партнеров. Возможные виды психологической работы с участниками переговоров. Подготовка индивидуальных рекомендаций по ведению диспутов, дискуссий, полемики, дебатов с клиентами и партнерами.

## **5. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Самостоятельная работа обучающихся заключается:

- в работе студентов с лекционным материалом, анализе литературы и электронных источников информации по заданной проблеме;
- в изучении теоретического материала к практическим занятиям;
- в выполнении заданий для самостоятельной работы;
- в подготовке к промежуточной аттестации по данной дисциплине.

Организация самостоятельной работы по дисциплине предполагает использование следующего учебно-методического обеспечения:

- материалов лекционных курсов в электронном варианте;
- материалов практических занятий в электронном варианте;
- методических указаний по дисциплине (п.9);
- наглядных материалов;
- комплекса заданий для самостоятельной работы студентов;
- типовые оценочные средства и критерии оценивания;
- балльно-рейтинговая система оценивания.

При подготовке к учебным занятиям и выполнении самостоятельной работы студентам доступны учебная и учебно-методическая литература, представленные в п. 7; перечень ресурсов сети «Интернет», представленный в п. 8 данной рабочей программы.

1. Абельская, Р. Ш. Теория и практика делового общения для разработчиков программного обеспечения и IT-менеджеров [Электронный ресурс]: учебное пособие / Р. Ш. Абельская. - Екатеринбург: Урал. ун-т, 2014. - 113 с. - ISBN 978-5-7996-1215-3 : Б. ц.

URL: [http://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_view&book\\_id=275655](http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view&book_id=275655)

2. Аминов, И. И. Психология делового общения [Электронный ресурс]: учебник / И. И. Аминов. - М.: Юнити-Дана, 2012. - 287 с. - ISBN 978-5-238-01098-4: Б. ц.

URL: [http://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_view&book\\_id=117115](http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view&book_id=117115)

3. Бажданова, Ю. В. Этика и психология деловых отношений [Электронный ресурс]: хрестоматия / Ю.В. Бажданова. - Москва: ЕАОИ, 2011. - 463 с. - ISBN 978-5-374-00416-8: Б. ц. URL: <http://www.biblioclub.ru/book/90896/>

## **6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

### **6.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы**

Формирование компетенции «готовностью к взаимодействию с участниками образовательного процесса» (ПК-6) осуществляется в несколько этапов в соответствии с учебным планом и планируемыми результатами освоения ОПОП, соотнесенными с планируемыми результатами обучения по каждой дисциплине (модулю) и практике.

Формирование компетенции «способностью организовывать сотрудничество обучающихся, поддерживать их активность, инициативность и самостоятельность, развивать творческие способности» (ПК-7) осуществляется в несколько этапов в соответствии с учебным планом и планируемыми результатами освоения ОПОП, соотнесенными с планируемыми результатами обучения по каждой дисциплине (модулю) и практике.

### 6.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Дескриптор компетенций	Показатели оценивания	Критерии оценивания
Знания	Выпускник знает: - психологические характеристики коллектива; - основные методы, способы и средства выявления психологических особенностей взаимодействия с учениками	Отметка «зачтено» выставляется, если студент в целом за семестр набрал от 41 до 100 баллов (с учетом баллов, набранных на промежуточной аттестации (зачете)).  Отметка «не зачтено» выставляется, если студент в целом за семестр набрал менее 41 балла (с учетом баллов, набранных на промежуточной аттестации (зачете)).
Умения	Умеет: - выбирать оптимальный стиль общения с участниками образовательного процесса; - осуществлять психолого-педагогическую поддержку и сопровождение учащихся, обеспечивающих создание положительного психологического климата, способствующего развитию творческих способностей учащихся	
Владеет и (или) имеет опыт деятельности	Владеет и (или) имеет опыт деятельности: - способами преодоления конфликтных ситуаций; - механизмами психологического управления творческой деятельностью учащихся	

Процедура оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих данный этап формирования компетенций, происходит по двухбалльной шкале с отметками «зачтено» или «не зачтено».

Отметка «зачтено» выставляется, если студент глубоко и прочно усвоил программный материал по курсу дисциплины «Психология делового общения в педагогической деятельности», исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения полученных знаний на практике, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материалы рекомендуемой литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.

Отметка «не зачтено» выставляется, если студент не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет лабораторные и практические работы. Как правило, отметка «не зачтено» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительной подготовки по соответствующей дисциплине.



### **6.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы**

#### **Вопросы к зачету**

1. Подходы к пониманию и определению общения в психологии. Формы и виды общения. Функции общения.
2. Типы общения: императивное, манипулятивное и диалогическое.
3. Понятие и особенности делового общения. Функции делового общения. Культура делового общения.
4. Проблемы личности и межличностного общения в основных направлениях психологии.
5. Проблемы психологии личности и межличностного общения в трудах отечественных ученых.
6. Общение как обмен информацией. Особенности коммуникативной стороны делового общения. Типы коммуникативного воздействия в общении. Правила эффективного использования коммуникативных средств в деловом общении.
7. Речь в деловом общении. Функции речи. Культура речи делового человека.
8. Виды речи. Особенности диалогической и монологической речи в деловом общении. Типы диалогов. Психологические требования к аргументам.
9. Основные задачи и функции невербальных средств в деловом общении. Формы невербального общения.
10. Кинесические средства невербального общения. Визуальный контакт в деловом общении.
11. Паралингвистические и экстралингвистические средства невербального общения. Такесика в деловом общении.
12. Проксемические особенности делового общения. Нормы пространственной и временной организации общения.
13. Национальные особенности невербальных средств коммуникации в деловом общении.
14. Умение слушать как основа успешного делового общения. Типы слушания. Типичные ошибки слушания.
15. Общение как организация совместной деятельности людей. Мотивы и основные стратегии взаимодействия в деловом общении.
16. Теории межличностного взаимодействия (теория обмена, символический интеракционизм, теория управления впечатлениями, психоаналитическая теория).
16. Трансактный анализ Э.Берна и его психологические возможности в анализе и коррекции деловых отношений.
18. Социальная перцепция как познание людьми друг друга. Функции социальной перцепции в деловом общении.
19. Механизмы социальной перцепции. Идентификация. Эмпатия. Рефлексия. Аттракция. Каузальная атрибуция.
20. Факторы, влияющие на восприятие и понимание людьми друг друга в деловом общении.
21. Формирование первого представления о человеке. Типичные схемы формирования первого впечатления о человеке. Имидж делового человека.
22. Стереотипы в деловом общении как источники возникновения социально-психологических эффектов.
23. Каналы поступления информации в сознание: визуальный, аудиальный, кинестетический. Приоритетный канал восприятия.
24. Коммуникативные барьеры в деловом общении: понятие, типы, причины, возможные пути преодоления.
25. Влияние психологических особенностей личности на взаимоотношения партнеров

в деловом общении.

26. Барьеры взаимодействия в деловом общении. Социальные установки как причины возникновения барьеров в деловом общении.

27. Барьеры восприятия и понимания в деловом общении. Эмоциональные переживания, осложняющие деловое общение.

28. Понятие группы в психологии. Типы и формы социальных объединений.

29. Исследования влияния группы на человека. Групповые эффекты.

30. Уровни развития группы. Диффузная группа. Группа-ассоциация. Кооперация и корпорация. Коллектив (команда) как сплоченная группа, работающая на достижение общих целей.

31. Социально-психологическая характеристика коллектива. Структура коллектива.

32. Психологический климат в коллективе и его динамика.

33. Совместимость сотрудников как соответствие индивидуальных характеристик членов группы. Уровни совместимости.

34. Теории происхождения лидерства в психологии.

35. Лидерство как стиль деятельности. Взаимоотношения лидера с группой. Типы лидеров.

36. Взаимодействие в коллективе с руководителем. Стили руководства. Методы управленческого воздействия на подчиненных.

37. Роль руководителя в становлении коллектива.

38. Понятие конфликта. Функции конфликта в организации.

39. Типология конфликтов.

40. Объективные и субъективные причины конфликтов в организациях.

41. Стратегии поведения в конфликтной ситуации.

42. Урегулирование конфликтов. Правила конструктивного общения в конфликте.

43. Переговоры как форма делового взаимодействия. Психологические цели. Типы переговоров.

44. Подготовка к проведению переговоров. Создание благоприятного психологического климата во время переговоров.

45. Стадии ведения переговоров. Анализ результатов переговоров и психологическая поддержка их участников.

46. Факторы, влияющие на успешность и ход переговоров.

47. Особенности деловых переговоров с иностранными партнерами. Национальные стили ведения деловых переговоров.

48. Социометрическое исследование межличностных отношений в группе. Цель, задачи, процедура социометрического исследования.

49. Методы и методики изучения психологического климата в коллективе.

50. Психологические особенности делового общения по телефону. Правила ведения деловой переписки.

#### **6.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

#### **Шкала БРС дисциплины «Психология делового общения в педагогической деятельности»**

Баллы, набранные студентом в течение семестра (текущий контроль)	Баллы за промежуточную аттестацию (зачет)	Общая сумма баллов за дисциплину в семестр	Оценка (отметка) на зачете
11-70	0-30	81-100	зачтено

	0-30	61-80	зачтено
	0-30	41-60	зачтено
	0-30	11-40	не зачтено
< 11	0-30	0-40	не зачтено

**Рейтинговая оценка работы студента в течение семестра (максимум 100 баллов) формируется из следующих составляющих:**

**1. ПОСЕЩЕНИЕ ЗАНЯТИЙ (6 БАЛЛОВ).** Каждое посещенное студентом занятие **1 б.**

**2. РАБОТА НА ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЯХ (ДО 6 БАЛЛОВ)**

Максимальная оценка за участие в дискуссиях, ответы на теоретические вопросы и выполнение практических заданий – **1 балл**:

**0 баллов** ставится, если студент не раскрывает содержание вопроса, не представляет его место в структуре курса, не выявляет практико-прикладное значение вопроса.

**0,5 балла** – студент дает недостаточно содержательный ответ на поставленный вопрос, не дает определение категориям вопроса.

**1 балл** - студент демонстрирует глубокий, содержательный и логично выстроенный ответ на поставленный вопрос.

**3. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА СТУДЕНТА (ДО 48 БАЛЛОВ).**

**Реферат (устная защита) - до 18 баллов.**

**13-18 баллов** - студент оформил работу в полном соответствии требованиям, дает глубокий, содержательный, логично выстроенный ответ, широкое освещение вопроса с учетом последних исследований психологии по теме реферата, ориентируется в различных подходах и направлениях отечественной и зарубежной психологии, умеет связать содержание вопроса с психолого-педагогической деятельностью, формулирует обоснованные выводы исследования;

**12 баллов** - студент оформил работу в полном соответствии требованиям, дает содержательный, логично выстроенный ответ. В ответе представлено проблемное изложение материала, однако освещение позиций отечественных и зарубежных психологов приведено по вопросу недостаточно полно, бессистемно. Не всегда удачно связываются теоретические знания с практической работой образовательных учреждений.

**9 баллов** – студент оформил работу в полном соответствии требованиям, дается ответ не полный, не последовательный, допускаются неточности. Связь с практикой представлена поверхностно.

**6 балла** - студент оформил работу с ошибками в оформлении, ответ дается не полный, допускаются неточности. Выводы носят формальный характер.

**3 балл** - студент оформил работу без соблюдения требований к оформлению и содержанию, ответ дается не полный, допускаются ошибки.

**0 баллов** – студент не оформил работу в соответствии с требованиями к оформлению и содержанию, не владеет темой реферата, допускает много ошибок в изложении фактического материала и практической значимости излагаемого вопроса. В изложении вопроса отсутствуют выводы. Наводящие, дополнительные вопросы преподавателя студент не отвечает.

**Словарь терминов**, оформленный в тетради – **до 10 баллов** (не менее 5 слов по каждой теме).

**Конспектирование** учебной и научной литературы по мере прохождения учебного материала по разделу - **до 10 баллов** (1 балл за конспект).

**КОНТРОЛЬНЫЕ РАБОТЫ (ДО 10 БАЛЛОВ)**

✓ **Контрольная работа** по завершении прохождения темы – 5 баллов. Оценка зависит от объема и сложности учебного материала.

- ✓ **Контрольное тестирование** по завершении прохождения учебного материала. Максимальная оценка при тестировании - 5 баллов.

### ЗАЧЕТ (ДО 30 БАЛЛОВ).

Максимальное число баллов, набранных студентом в течение семестра, может составлять **70 баллов**, максимальное число баллов за аттестацию – **30 баллов**. Итоговая максимальная балльная оценка – **100 баллов**.

Оценочная таблица

№ п/п	Название блоков	Максимальная оценка в баллах
1	Посещение занятий	6
2	Работа студента на практических занятиях	6
3	Самостоятельная работа студента в течение семестра	48
4	Контрольные работы	5
5	Контрольное тестирование	5
Итого по результатам практических занятий		<b>70</b>
6	Зачет	<b>30</b>
Итоговая максимальная балльная оценка		<b>100</b>

## 7. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

### 7.1. Основная литература

1. Абельская, Р. Ш. Теория и практика делового общения для разработчиков программного обеспечения и IT-менеджеров [Электронный ресурс]: учебное пособие / Р. Ш. Абельская. - Екатеринбург: Урал. ун-т, 2014. - 113 с. - ISBN 978-5-7996-1215-3 : Б. ц.  
URL: [http://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_view&book\\_id=275655](http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view&book_id=275655)
2. Аминов, И. И. Психология делового общения [Электронный ресурс]: учебник / И. И. Аминов. - М.: Юнити-Дана, 2012. - 287 с. - ISBN 978-5-238-01098-4: Б. ц.  
URL: [http://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_view&book\\_id=117115](http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view&book_id=117115)
3. Бажданова, Ю. В. Этика и психология деловых отношений [Электронный ресурс]: хрестоматия / Ю.В. Бажданова. - Москва: ЕАОИ, 2011. - 463 с. - ISBN 978-5-374-00416-8: Б. ц.  
URL: <http://www.biblioclub.ru/book/90896/>
4. Веракса, Н. Е. Социальная психология [Текст]: учебник для студентов высшего профессионального образования / Н. Е. Веракса. - М.: Академия, 2011.

### 7.2. Дополнительная литература

1. Аминов И.И. Психология делового общения. – М., Юнити-Дана, 2012 г.
2. Конфликтология [Текст]: учебник / ред. А. Я. Кибанов. - М. : ИНФРА-М, 2011.
3. Психология [Текст]: учебник для бакалавров / под ред.: В. А. Слостенина. - М.: Юрайт, 2013. - 530 с.
4. Психология общения [Текст]: энциклопедический словарь / ред. А. А. Бодалев. - М.: Когито-Центр, 2011.
5. Психология и этика делового общения / Под ред. В.Н. Лавриненко – М., ЮНИТИ-ДАНА, 2012.

**8. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

– Электронно-библиотечная система «*Университетская библиотека онлайн*»– база данных электронных версий учебников, учебных пособий, научных изданий, словарей, энциклопедий, интерактивных тестов по перечню направлений подготовки высшего образования. Правообладатель: ООО «Некс-Медиа». Неограниченный доступ. <http://biblioclub.ru>.

– Электронно-библиотечная система «*Лань*» - электронные учебные, научные издания, справочники по инженерно-техническим наукам, химии, информатике, физике, психологии и педагогике, нанотехнологии, ветеринарии и сельскому хозяйству, лесному хозяйству и лесоинженерному делу. Бесплатный доступ к следующим коллекциям издательства «Лань»: география, искусствоведение, право и юридические науки, социально-гуманитарные науки, языкознание и литературоведение, художественная литература, экономика, менеджмент, музыка и театр. Правообладатель: ООО «Издательство Лань» Неограниченный доступ. <http://e.lanbook.com/>

– Электронно-библиотечная система «*Национальный цифровой ресурс «Рукопт*»– учебники, учебная и научная литература по различным отраслям знаний. На ресурсе представлена коллекция трудов преподавателей ТГПУ им. Л. Н. Толстого. Правообладатель: ОАО «Центральный коллектор библиотек «БИБКОМ». Неограниченный доступ. <http://www.rucont.ru>

- Электронно-библиотечная система ЭБС «*ЮРАЙТ*»- более 4000 наименований учебников и учебных пособий от авторов из ведущих вузов России по экономическим, юридическим, гуманитарным, инженерно-техническим и естественно-научным направлениям и специальностям. Правообладатель: ООО «Электронное издательство ЮРАЙТ». Неограниченный доступ. <http://www.biblio-online.ru>

**Доступ к электронным журналам:**

– Универсальные справочно-информационные полнотекстовые базы данных на платформе «*Ист Вью*»–электронные версии журналов по общественным и гуманитарным наукам, журналы по педагогике и по естественным направлениям. Правообладатель: ООО «ИВИС». Неограниченный доступ. <http://www.ebiblioteka.ru>

– Электронно-библиотечная система «*Лань*» - постоянный и бесплатный доступ к 500 научным журналам, издаваемым высшими учебными заведениями России. Правообладатель: ООО «Издательство Лань». Неограниченный доступ. <http://e.lanbook.com/journal/>

– Научная электронная библиотека «*eLIBRARY.RU*»–доступ к 3347 российским журналам. Правообладатель: ООО «РУНЕБ». Неограниченный доступ. <http://www.elibrary.ru>

– Научная электронная библиотека «*КИБЕРЛЕНИНКА*»– научная электронная библиотека периодики, построенная на парадигме открытой науки (Open Science). <http://cyberleninka.ru>

– *Электронные ресурсы издательства Springer* –

– Полнотекстовый [архив](#) ведущих западных научных журналов на российской платформе НЭИКОН.

Журналы издательства [Annual Reviews](#)

Журналы издательства [Cambridge University Press](#)

Журналы издательства [Oxford University Press](#)

Журналы издательства [The Institute of Physics](#)

Цифровой архив журналов издательства [Royal Society of Chemistry](#)

Цифровой архив журнала [Nature](#) (1869 - 2011 гг)

Цифровой архив журнала [Science](#) (1880 - 1996 гг)

Журналы издательства [SAGE Publications](#)

Цифровой архив журналов издательства [Taylor&Francis](#)

Цифровой архив журналов издательства [Wiley](#)

Неограниченный доступ к 2 361 научному журналу. <http://archive.neicon.ru>

## 9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина «Психология делового общения в педагогической деятельности» направлена на формирование у студентов готовности к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия. В результате изучения дисциплины должна быть сформирована способность к активному партнерскому взаимодействию в ходе производственных практик и последующей самостоятельной профессиональной деятельности. Студенты должны понимать специфику коммуникативной, перцептивной и интерактивной сторон делового общения, виды и причины возможных барьеров в деловом общении, психологические характеристики коллектива, психологические составляющие процессов лидерства и руководства в группе; уметь определять вербальные и невербальные средства общения, которые оптимизируют деловое общение, выделять факторы, влияющие на успешность деловых контактов, выявлять причины барьеров взаимодействия, восприятия и понимания в деловой сфере, выбирать методы работы в коллективе, обеспечивающие создание положительного психологического климата в коллективе; владеть навыками разрешения проблемных ситуаций, алгоритмом выбора оптимального стиля общения с клиентами и деловыми партнерами, различными диагностическими методиками по определению социально-психологического климата группы, способами предупреждения возможных трудностей в установлении деловых контактов в зависимости от особенностей стиля взаимодействия партнера.

Основная цель аудиторных занятий по дисциплине «Психология делового общения в педагогической деятельности» состоит в глубоком усвоении наиболее сложных вопросов учебной дисциплины; оказание помощи студенту в изучении специфики коммуникативной, перцептивной и интерактивной сторон делового общения, виды и причины возможных барьеров в деловом общении, психологические характеристики коллектива, психологические составляющие процессов лидерства и руководства в группе и в овладении умениями определять вербальные и невербальные средства общения, которые оптимизируют деловое общение, выделять факторы, влияющие на успешность деловых контактов, выявлять причины барьеров взаимодействия, восприятия и понимания в деловой сфере, выбирать методы работы в коллективе, обеспечивающие создание положительного психологического климата в коллективе, формирование и развитие навыков и разрешения проблемных ситуаций, алгоритмом выбора оптимального стиля общения с клиентами и деловыми партнерами, различными диагностическими методиками по определению социально-психологического климата группы, способами предупреждения возможных трудностей в установлении деловых контактов в зависимости от особенностей стиля взаимодействия партнера.

Готовясь к практическим занятиям по дисциплине «Психология делового общения в педагогической деятельности», студенту необходимо изучить основную и дополнительную литературу по теме будущего занятия, произвести самостоятельно сбор литературы и учебно-методических материалов, подвергнуть их анализу, систематизации и обобщению и подготовить план ответа на каждый вопрос, вынесенный на обсуждение, выполнить задания для самостоятельной работы. Все студенты в обязательном порядке готовятся к каждому семинарскому (практическому) занятию и участвуют в обсуждении, рассматриваемых вопросов.

На практическом занятии заслушиваются и обсуждаются подготовленные сообщения, содержащие дополнительную информацию по теме семинара. Студент по предварительному согласованию с преподавателем может взять написание реферата или доклада по теме семинара. Выступление с сообщением не должно превышать 10-12 минут. Если на занятии студент выступает с докладом или рефератом, то остальные студенты выступают в качестве содокладчиков.

**Тематика практических занятий****Коммуникативная сторона делового общения. Вербальные и невербальные средства общения в деловой сфере.*****Практическое занятие №1.******План занятия***

1. Особенности коммуникативной стороны общения. Типы коммуникативного воздействия. Особенности процесса коммуникации в деловой сфере.
2. Речь в деловом общении. Виды речи. Социально-психологические особенности монологической и диалогической речи. Психологические особенности публичного выступления. Психологические требования к аргументам. Культура речи в деловом общении.
3. Основные задачи и функции невербальных средств коммуникации в деловом общении. Формы невербального общения. Правила чтения жестов и поз партнеров по общению. Нормы пространственной организации общения в деловых контактах.
4. Национальные особенности невербальных средств коммуникации.

***Вопросы для обсуждения***

- В чем заключается специфика межличностной коммуникации?
- Какие факторы оптимизируют коммуникативное воздействие, а какие препятствуют?
- Охарактеризуйте основные типы коммуникативного воздействия?
- В чем различие модели коммуникативного процесса Клода Шеннона и Гарольда Лассуэлла?
- Приведите примеры, когда одно и тоже сообщение по-разному понимается в зависимости:
  - а) от возраста собеседника;
  - б) от степени знакомства с собеседником;
  - в) от ситуации общения?
- В чем особенности диалогической и монологической речи?
- В каких ситуациях возникает диалог?
- С какими людьми приятно вести диалог, а с какими - наоборот?
- Что с коммуникативной точки зрения обеспечивает эффективность вербальной коммуникации в деловом общении?
- Как «безмолвный язык» регулирует наши отношения с окружающими?
- Должен ли человек контролировать свое невербальное поведение в деловом общении?
- Управлять своим невербальным поведением - значит ли это отказ от естественности в отношениях?
- Какое расположение партнеров за столом переговоров предпочтительнее?

***Темы рефератов и сообщений***

1. Обмен информации в деловом общении.
2. Правила эффективного использования коммуникативных средств.
3. Помощники и враги коммуникации.
4. Речь в деловом общении. Культура речи делового человека.
5. Правила деловой переписки.
6. Деловое общение по телефону.
7. Роль невербальной коммуникации в межличностных отношениях.
8. Национальные особенности невербальных средств общения.
9. Как научиться «читать» партнера по деловому разговору.

**Интерактивная и перцептивная стороны делового общения.*****Практическое занятие №2.******План занятия***

1. Общение как организация совместной деятельности. Мотивы и основные стратегии взаимодействия.
2. Теории межличностного взаимодействия.
3. Социальные нормы и социальный контроль в деловом общении.
4. Функции и механизмы социальной перцепции в деловом общении.
5. Формирование первого впечатления о партнере по общению.
6. Социальные установки как источники возникновения социально-психологических эффектов. Социальные стереотипы: происхождение и их значение в общении. Профессиональные и этнические стереотипы.
7. Приоритетные каналы восприятия. Определение типа модальности партнера по общению по основным показателям.
8. Правила оптимизации делового общения с учетом особенностей социальной перцепции. Причины ошибок в прогнозировании поведения партнера по общению.

#### ***Вопросы для обсуждения***

- Как соотносятся между собой понятия «действие», «взаимодействие», «общение»?
- Что побуждает людей взаимодействовать друг с другом?
- В чем особенности взаимодействия в деловом общении?
- Каковы основные причины неэффективного взаимодействия в деловом общении?
- Как общество может оказывать влияние на развитие деловых контактов и характер их протекания?
  - Какие признаки наиболее информативны для понимания и оценки другого человека?
  - Что необходимо учесть, чтобы сделать правильный прогноз поведения партнера?
  - Почему нелегко взглянуть на ситуацию глазами партнера?
  - Проницательным человек рождается или становится?
  - Надо ли стараться быть «понятным»?
  - Что означает культура деловых контактов?
  - Как влияют эмоции на восприятие и понимание партнера по общению?

#### ***Темы рефератов и сообщений***

1. Стили взаимодействия в деловом общении.
2. Ролевое взаимодействие в деловом общении руководителя.
3. Авторитет и его влияние на стратегии взаимодействия в коллективе.
4. Влияние социальных норм и социального контроля на деловое общение.
5. Восприятие и роль социального стереотипа.
6. Роль первого и последнего впечатления в деловом общении.
7. Имидж делового человека.
8. Механизм восприятия и понимания в деловом общении.
9. Проницательность в деловых контактах.
10. Оптимизация делового общения с учетом особенностей социальной перцепции.
11. Каналы восприятия и их влияние на взаимопонимание партнеров по общению.

#### **Типы и формы социальных объединений. Структурные характеристики и динамические процессы группы.**

##### ***Практическое занятие № 3***

##### ***План занятия***

1. Понятие социальной группы и ее характеристики. Классификация социальных групп.
2. Экспериментальные исследования влияния группы на человека. Групповые эффекты.
3. Уровни развития малых групп: диффузная группа, группа-ассоциация, кооперация и корпорация, коллектив (команда), группа-семья. Групповые ценности и нормы.



4. Коллектив как группа, работающая на достижение общих целей. Стадии развития коллектива. Социально-психологический климат в коллективе.

5. Взаимодействие в коллективе с руководителем, подчиненных с коллегами. Общение с клиентами и партнерами.

#### ***Вопросы для обсуждения***

- Обозначьте основные характеристики малой группы?
- В каких основных направлениях осуществляется исследование социальных объединений в психологии?
- Как связано поведение человека в зависимости от уровня включенности его в социальную группу?
- В чем проявляются положительный и отрицательный эффекты влияния группы на человека?
- Что может препятствовать эффективной работе коллектива?
- Опишите основные характеристики малой группы.
- Покажите влияние численности группы на другие характеристики.
- Каковы критерии перехода группы с одного уровня развития на другой?
- Оцените влияние социально-психологического климата в коллективе на эмоциональные отношения сотрудников и эффективность делового предприятия.
- Каковы предпосылки совместимости и срабатываемости членов коллектива?

#### ***Темы рефератов и сообщений***

1. Категория «малые группы» в психологии.
2. Структурные компоненты малой группы.
3. Влияние группы на человека.
4. Понятие о групповых эффектах.
5. Ограничения, препятствующие эффективной работе коллектива. Уровни развития группы в бизнес-структуре.
6. Групповые ценности и нормы.
6. Психологический климат в коллективе и его динамика.
7. Психологическая совместимость как соответствие индивидуальных характеристик членов коллектива.

### **Лидерство и руководство в группах.**

#### ***Практическое занятие № 4***

##### ***План занятия***

1. Выдвижение лидера как процесс групповой динамики. Теории происхождения лидерства в психологии.
2. Механизмы взаимодействия лидера с группой. Лидерство как стиль деятельности. Типология лидеров.
3. Лидерство как стиль деятельности. Типы лидеров.
4. Лидерство и руководство. Классическая типология стилей руководства К.Левина
5. Многомерные модели стилей руководства. Выбор оптимального стиля руководства..
6. Психология распоряжения властью. Основные механизмы влияния на поведение окружающих. Психологические типы установки руководителя на подчиненных.
7. Психологические основы установления благоприятных отношений руководителя с подчиненными. Психологические правила применения поощрений и наказаний в управленческой деятельности.

#### ***Вопросы для обсуждения***

- В чем заключается проблема лидерства?
- Какие функции выполняет в группе лидер?
- В чем выражается «личностное притяжение» лидера?
- Какие типы лидеров выделяют в психологии?
- В каких ситуациях взаимоотношения лидера с группой осложняются?

- Соотнесите понятия «лидерство» и «руководство».
- Как определить и выбрать оптимальный стиль руководства?
- В чем заключаются особенности неформальных отношений между руководителем и подчиненными?
- Как быть руководителю, если в группе негативный неформальный лидер?

#### ***Темы рефератов и сообщений***

1. Теории лидерства в психологии.
2. Механизмы взаимоотношения лидера с группой.
3. Руководитель как формальный лидер группы.
4. Стили руководства.
5. Руководство и подчинение.
6. Установки руководителя на подчиненных.
7. Методы управленческого воздействия на подчиненных.
8. Методы исследования процесса лидерства в группе.

### **Конфликты и их психологическое сопровождение.**

#### ***Практическое занятие № 5***

##### ***План занятия***

1. Понятия конфликта, конфликтной ситуации.
2. Уровни, виды и типы конфликтов.
3. Причины возникновения и развития конфликтов в общении и взаимодействии людей. Конфликтогены в деловом общении. Эскалация конфликтогенов. Стадии протекания конфликта.
4. Конфликтная личность. Психологические черты конфликтной личности. Психологические рекомендации по взаимодействию с конфликтной личностью в деловом общении.
5. Стратегии поведения в конфликте. Типы поведения людей в конфликтной ситуации.
6. Урегулирование конфликтов в организации. Способы и методы разрешения конфликтных ситуаций. Правила успешного общения в конфликте.
7. Участие третьей стороны в разрешении конфликта. Правила посредничества.
8. Профилактика конфликтов как комплекс мер, направленных на предотвращение конфликтов в коллективе. Типичные ошибки в разрешении конфликтов.

#### ***Темы рефератов и сообщений***

1. Объективные и субъективные факторы возникновения конфликтов в организациях.
2. Руководитель как непосредственный участник конфликта.
3. Конфликты между сотрудниками.
4. Горизонтальные конфликты (между руководителем и подчиненными).
5. Внутриличностные конфликты сотрудников и их влияние на психологический климат в коллективе.
6. Уроки конфликтных ситуаций.
7. Профилактика конфликтов в организациях.

### **Переговоры как форма делового взаимодействия.**

#### ***Практическое занятие № 6***

##### ***План занятия***

1. Психологические цели переговоров. Типы переговоров.
2. Подготовка к переговорам. Факторы, влияющие на успешность и ход переговоров. Создание благоприятного психологического климата во время переговоров.
3. Ведение переговоров и посредничество в переговорах. Психологические приемы убеждения в споре. Психологическая поддержка участников переговоров.
4. Поведение и индивидуальные особенности участников переговорного процесса. Национальные обычаи и культурные традиции ведения споров и дискуссий. Подготовка индивидуальных рекомендаций по ведению диспутов, дискуссий, полемики, дебатов с клиентами и партнерами.

**Вопросы для обсуждения**

- В чем заключается мастерство ведения переговоров?
- Как правильно определить тактику ведения переговоров?
- Как создать условия для благоприятного психологического климата во время переговоров?
- Какой может быть реакция партнера, если вы начнете с фразы: «Я вам докажу...»?
- Как быть на деловых переговорах, если партнер явно не прав?
- Охарактеризуйте стадии ведения переговоров в зависимости от решаемых психологических задач?
- В чем заключается психологическая поддержка участников переговоров?
- В каких ситуациях возникают девиантные формы поведения на переговорах?
- В чем особенности американского и европейского стилей ведения переговоров?

**Темы рефератов и сообщений**

1. Официальные и неофициальные переговоры.
2. Формирование переговорного процесса.
3. Факторы, влияющие на успешность и ход переговоров.
4. Выслушивание партнера на деловых переговорах.
5. Особенности деловых переговоров с иностранными партнерами.
6. Русский стиль ведения переговоров.
7. Правила деловой переписки.
8. Деловое общение по телефону.

Оценка знаний, умений, навыков по дисциплине осуществляется при помощи следующих средств:

**I. Практических занятий**

Тематика практических занятий:

Тема 1,2. Коммуникативная сторона делового общения. Вербальные и невербальные средства общения в деловой сфере.

Тема 3,4. Интерактивная и перцептивная стороны делового общения.

Тема 5,6. Типы и формы социальных объединений. Структурные характеристики и динамические процессы группы.

Тема 7,8. Лидерство и руководство в группах.

Тема 9-11. Конфликты и их психологическое сопровождение.

Тема 12,13. Переговоры как форма делового взаимодействия.

**II. Тестовых заданий**

Тест по дисциплине «Психология делового общения в педагогической деятельности»

1. Деловое общение – это...
  - а). межличностное общение, направленное на достижение какой-либо предметной договорённости в рамках совместной деятельности
  - б). межличностное общение в интересах бизнеса
  - в). межличностное общение в сфере управления организации
  - г). светское общение
2. Коммуникация в общении – это...
  - а). взаимодействие с партнёром с целью достижения контроля над его поведением, установками, мыслями
  - б). обмен информацией
  - в). восприятие и понимание друг друга
  - г). построение трансакций
3. Коммуникативный барьер – это...

- а). трансформация информации в ходе переговоров  
б). психологическое препятствие на пути адекватной передачи информации между партнёрами по общению  
в). рассогласование или нарушение поведения партнёров по взаимодействию  
г). иллюзии восприятия партнеров
4. Цель обратной связи в межличностной коммуникации -  
а). непосредственное изменение поведения партнёра по общению  
б). изменить первоначальное впечатление  
в). выработка единой точки зрения и согласие по поводу различных ситуаций и проблем  
г). использование механизмов социальной перцепции
5. Универсальное средство вербальной коммуникации:  
а). речь  
б). звуки  
в). жесты  
г.) мимика
6. Проксемика – это...  
а). наука, исследующая нормы пространства и времени организации общения  
б). наука, исследующая визуальные контакты при взаимодействии  
в). наука, исследующая качества голоса человека  
г). наука, исследующая формирование первого впечатления о человеке
7. Поза доверия при общении – это ...  
а). руки, скрещенные на груди  
б). руки раскрыты ладонями вверх  
в). руки упираются в подбородок  
г). рука у щеки
8. Персональная (личная) зона в общении определяется согласно Эдварду Холлу следующим расстоянием  
а). от 0 до 54 см  
б). от 45 до 120 см  
в). свыше 4 метров  
г). от 15 до 50 см
9. Интерактивная сторона общения – это...  
а). процесс взаимодействия партнёров по общению  
б). процесс запрета нежелательных видов деятельности  
в). стимулирование действий партнёра  
г). интерпретация поведения партнера по общению
10. Стратегия сотрудничества предполагает:  
а). ориентацию на свои цели без учёта целей партнёров по общению  
б). полное удовлетворение участниками своих интересов при активном содействии друг другу  
в). частичное удовлетворение своих интересов и одновременных уступках партнёру  
г). временные уступки партнеру
11. Трансакция в теории Э.Бёрна означает  
а). единицу общения

- б). типичное состояние сознания
- в). определённый стиль общения
- г). определенные средства общения

12. Препятствует конструктивному деловому взаимодействию:

- а). параллельные транзакции
- б). пересекающиеся транзакции
- в). дополнительные транзакции
- г). все ответы являются верными

13. Рефлексивное слушание предполагает

- а). умение внимательно молчать, не вмешиваясь в речь собеседника
- б). активное слушание собеседника, постоянное реагирование на речь партнёра
- в). отстранённое восприятие информации партнёра по взаимодействию
- г). пассивное восприятие информации от партнера

14. Социальная перцепция обозначает...

- а). восприятие и понимание людьми друг друга
- б). сознание первого впечатления о партнёре
- в). расширение границ общения
- г). взаимодействие партнеров

15. Схема восприятия при неравенстве партнёров по взаимодействию лежит в основе:

- а). фактора привлекательности
- б). фактора превосходства
- в). фактора отношения к нам
- г). социальных установок

16. Партнёрский (собственно деловой) стиль общения предполагает:

- а). стремление делать приятное людям, помощь в достижении их целей
- б). высокую степень сотрудничества, выработку общей позиции по обсуждаемым вопросам и проблемам
- в). стремление сохранить дистанцию в общении, невмешательство в дела и суждения собеседника
- г). постоянные уступки и сглаживание противоречий

17. Деловое взаимодействие начинается с ...

- а). определения стратегии и тактики взаимодействия с деловым партнёром
- б). установления контакта для создания максимального поля возможностей
- в). обсуждения вопроса, проблемы
- г). выявления общих интересов

18. Авторитарная форма взаимодействия с партнером по общению с целью достижения контроля над его поведением называется

- а). манипулятивной
- б). императивной
- в). креативной
- г). универсальной

19. Автором модели коммуникативного процесса, включающей коммуникатора, сообщение, канал связи, реципиента, эффективность полученной информации, является

- а). К.Шеннон
- б). Э. Гофман

в). Г.Лассуэл

г). Э. Холл

20. Социальное взаимодействие рассматривается как сложная система обменов, где каждый стремится уравновесить вознаграждение и затраты в теории

а). Джорджа Хоманса (теория обмена)

б). Джорджа Мида (символический интеракционизм)

в). Эрвина Гофмана (теория управления впечатлениями)

г). Э.Берна (трансактный анализ)

21. Учет социального опыта, следование традициям, предписаниям, в теории Э.Берна соответствует эго-состоянию

а). родителя

б). взрослого

в). ребенка

г). руководителя

22. К малой группе относится

а). социальный класс

б). коллектив

в). публика

г). толпа

23. К высшей стадии развития малой группы относится

а). коллектив

б). ассоциация

в). диффузная группа

г). формальная

24. Использование жестких санкций в группе свидетельствует о

а). неблагоприятном климате

б). благоприятной атмосфере

в). развитии диалогичности в общении

г). единстве интересов членов группы

25. Основным методом исследования межличностных отношений в группе является

а). тест

б). беседа

в). социометрия

г). Анкета

### III Выполнения рефератов

#### **Тематика рефератов**

1. Управление эмоциями

2. Техники регуляции эмоционального напряжения

3. Техники малого разговора

4. Эффективное общение

5. Преодоление коммуникативных барьеров.

6. Преодоление стереотипов

7. Жесты в нашей жизни

8. Жесты народов мира.

9. Выход из конфликта

10. Педагогический конфликт: пути выхода

#### IV.Выполнения презентаций

##### **Тематика презентаций.**

1. Я и профессия
2. Индивидуальность педагога
3. Я как профессионал: реальное и потенциальное
4. Первые шаги профессионального пути
5. Как построить карьеру в регионе
6. Профессиональные кризисы.
7. Стадии развития профессионализма
8. Повышение квалификации.
9. Переквалификация.

#### V. Собеседования на зачете

### **10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ**

При осуществлении образовательного процесса по дисциплине используются информационные технологии, охватывающие ресурсы (компьютеры, программное обеспечение и сети), необходимые для управления информацией (создание, хранение, управление, передача и поиск информации):

- технические средства: компьютерная техника и средства связи (ноутбук, проектор, экран, USB-накопители и т.п.);

- коммуникационные средства (проверка домашних заданий и консультирование посредством электронной почты, личного кабинета студента и преподавателя, видеотрансляций);

- организационно-методическое обеспечение (электронные учебные и учебно-методические материалы, компьютерное тестирование, использование электронных мультимедийных презентаций при проведении лекционных и практических занятий);

- программное обеспечение (Microsoft Office (Excel, Power Point, Word и т.д.), Skype, поисковые системы, электронная почта и т.п.).

Дисциплина обеспечена комплектом лицензионного программного обеспечения:

1. Операционная система Microsoft Windows XP Professional Russian – Лицензия № 16698685 от 08.08.2003 г.

2. Программное обеспечение Microsoft Office XP Professional Win32 Russian– Лицензия № 16698685 от 08.08.2003 г.

3. Программное обеспечение Microsoft Office Enterprise 2007 Russian - Лицензия №46138962 от 16.11.2009 г.

4. Операционная система Microsoft Windows Professional 7 Russian – Лицензия №48497058 от 13.05.2011 г.

5. Программа для распознавания текста ABBYY FineReader 9.0 Corporate Edition лицензионный сертификат - код позиции AF90-3U1V25-102, ABBYY FineReader 9.0 Corporate Edition Volume License Concurrent от 28 июля 2009 г.

6. Электронный словарь ABBYY Lingvo X3 Европейская версия - Код позиции AL14-2U1V05-102, ABBYY Lingvo x3 Европейская версия. Именная лицензия Concurrent от 28 июля 2009 г.

7. Комплексная Система Антивирусной Защиты Kaspersky Endpoint Security для бизнеса – Стандартный Russian Edition. 500-999 Node 2 year Educational Renewal License – Лицензия № 1894-150512-101810 от 12-05-2015 г.

У обучающихся имеется доступ (удаленный доступ) к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам, состав которых ежегодно обновляется:

1. Компьютерная информационно-правовая система «Гарант» - регистрационный номер клиента 71-70685-000033.
2. Официальный интернет-портал правовой информации <http://pravo.gov.ru>.
3. Портал Федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования <http://fgosvo.ru>.
4. Портал «Информационно-коммуникационные технологии в образовании» <http://www.ict.edu.ru>.

### **11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Для проведения занятий по дисциплине имеются:

1. Специальные помещения - учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, которые оборудованы специализированной мебелью и в которых имеется стационарный мультимедийный комплекс.
2. Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, которые оборудованы специализированной мебелью и в которых имеется возможность использования переносного мультимедийного комплекса. Демонстрационное оборудование хранится на кафедре психологии и педагогики. Профилактическое обслуживание оборудования осуществляют работники ЦТТиДО.
3. Для проведения занятий лекционного типа используются наглядные средства обучения / учебно-наглядные пособия / компьютерные презентации и т.п., обеспечивающие тематические иллюстрации по темам дисциплины.



## 12. АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Планируемые результаты обучения при освоении дисциплины, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы.

В результате освоения дисциплины «Психология делового общения в педагогической деятельности» у студента должны быть сформированы следующие компетенции:

В результате освоения дисциплины студент должен приобрести: ПК-6 готовностью к взаимодействию с участниками образовательного процесса; ПК-7 способностью организовать сотрудничество обучающихся, поддерживать активность и инициативность, самостоятельность обучающихся, развивать их творческие способности

-знания психологических характеристик коллектива; основных методов, способов и средств выявления психологических особенностей взаимодействия с учениками;

- умения выбирать оптимальный стиль общения с участниками образовательного процесса; осуществлять психолого-педагогическую поддержку и сопровождение учащихся, обеспечивающих создание положительного психологического климата, способствующего развитию творческих способностей учащихся.

-навыки владения способами преодоления конфликтных ситуаций; механизмами психологического управления творческой деятельностью учащихся.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП. Дисциплина «Психология делового общения в педагогической деятельности» относится к вариативной части дисциплин образовательной программы бакалавриата. Изучение данной дисциплины базируется на освоении студентами дисциплин профессионального цикла: психологии и педагогики. К началу изучения дисциплины студенты должны знать понятийный аппарат, необходимый для усвоения психологических дисциплин, владеть пониманием задач психологической науки, знанием основных методов, способов и средств получения, хранения, переработки информации. Знания и умения, приобретаемые студентами после изучения дисциплины, способствуют формированию навыков общения с участниками педагогического процесса.

3. Объем дисциплины 3 зачетные единицы.

4. Образовательный процесс осуществляется на русском языке.

5. Разработчик: к.п.н, доцент Н.А. Пронина

### 13. ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ

#### 2016-2017 учебный год

В рабочую программу дисциплины внесены изменения в части обновления состава необходимого комплекта лицензионного программного обеспечения, современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем, к которым обеспечен доступ обучающимся.

Изменения к рабочей программе дисциплины утверждены на заседании Ученого совета университета, протокол № 2 от 16 февраля 2017 г.

#### 2017-2018 учебный год

**Обновлен состав необходимого комплекта лицензионного программного обеспечения.**

1. Операционная система Microsoft Windows XP Professional Russian – Лицензия № 16698685 от 08.08.2003 г.
2. Операционная система Microsoft Windows Professional 7 Russian – Лицензия №48497058 от 13.05.2011 г., договор № Пр/16/6 от 05 апреля 2016 года.
3. Операционная система Microsoft Windows 10 Professional Russian - контракт № ПР/ФЕН/15/18 от 23.10.2015 г., договор № Пр/16/6 от 05 апреля 2016 года.
4. Программное обеспечение Microsoft Office Enterprise 2007 Russian - Лицензия №46138962 от 16.11.2009 г.
5. Программное обеспечение Microsoft Office 2013 Professional - контракт № 405535 от 2 ноября 2015 года, контракт № ПР/ФЕН/15/18 от 23.10.2015 г.
6. Программа для распознавания текста ABBYY FineReader 9.0 Corporate Edition лицензионный сертификат - код позиции AF90-3U1V25-102, ABBYY FineReader 9.0 Corporate Edition Volume License Concurrent от 28 июля 2009 г.
7. Электронный словарь ABBYY Lingvo X3 Европейская версия - Код позиции AL14-2U1V05-102, ABBYY Lingvo x3 Европейская версия. Именная лицензия Concurrent от 28 июля 2009 г.
8. Комплексная Система Антивирусной Защиты Kaspersky Endpoint Security для бизнеса – Стандартный Russian Edition. 500-999 Node 2 year Educational Renewal License – Лицензия № 17E0-170518-102844-823-690 от 18-05-2017 г.

**Обновлен состав современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем, к которым обеспечен доступ обучающимся.**

1. Компьютерная информационно-правовая система «Гарант» - регистрационный номер клиента 71-70685-000033.
2. Официальный интернет-портал базы данных правовой информации <http://pravo.gov.ru>.
3. Портал Федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования <http://fgosvo.ru>.
4. Портал «Информационно-коммуникационные технологии в образовании» <http://www.ict.edu.ru>.
5. Web of Science Core Collection – политематическая реферативно-библиографическая и наукометрическая (библиометрическая) база данных <http://webofscience.com>.
6. Полнотекстовый архив ведущих западных научных журналов на российской платформе Национального электронно-информационного консорциума (НЭИКОН) <http://neicon.ru>.
7. Базы данных издательства Springer <https://link.springer.com>.

Изменения к рабочей программе дисциплины утверждены на заседании Ученого совета университета, протокол № 8 от 31 августа 2017 г.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО.

**Разработчик:**

<b>Фамилия, имя, отчество</b>	<b>Учёная степень</b>	<b>Учёное звание</b>	<b>Должность</b>
Пронина Наталья Андреевна	кандидат педагогических наук	отсутствует	доцент кафедры психологии и педагогики

