



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РР

ФГБОУ ВО «Ингушский государственный университет»

Гуманитарно-технический колледж

СОГЛАСОВАНО

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий гуманитарного отделения

Директор ГТК

Дарсигова М.И. _____
_____ мая 2024г.

/ Дзауров М.А. от «22»
от «24» мая 2024г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.13 «Психология общения»

для специальности

44.02.02 ПРЕПОДАВАНИЕ В НАЧАЛЬНЫХ КЛАССАХ (Учитель начальных классов)

По программе базовой подготовки

Магас-2024



Рабочая программа разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по профессиям (специальности) ФГОС СПО) 4.02.02 ПРЕПОДАВАНИЕ В НАЧАЛЬНЫХ КЛАССАХ (Учитель начальных классов)

приказ Министерства образования и науки от 09 декабря 2016 № 1557 (Зарегистрировано в Минюсте России 20 декабря 2016 № 44829).

Организация–разработчик: ФГБОУВО «Ингушский государственный университет»

Гуманитарно–технический колледж

Разработчик: Бекова Марина Руслановна преподаватель гуманитарного

Рассмотрена на заседании гуманитарного отделения
Протокол № 8 от «22» мая 2024 г.

Рассмотрена и одобрена на заседании Методического совета ГТК. Протокол № ____ 7 ____ от «23» мая 2024 г.

© Бекова М.Р. 2024
© ГТК, 2024

СОДЕРЖАНИЕ

- 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ
ДИСЦИПЛИНЫ**
- 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ
ДИСЦИПЛИНЫ**
- 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ
ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ
ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»

1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 44.02.02 Преподавание в начальных классах(Учитель начальных классов)

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:

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.

1.4. Планируемые результаты освоения учебного предмета

В рамках программы учебного предмета «психология общения» обучающимися осваиваются личностные, метапредметные и предметные результаты в соответствии с требованиями ФГОС СОО: личностные (ЛР), метапредметные (МР), предметные для углубленного уровня изучения (ПРУ):

Коды результатов	Планируемые результаты освоения учебного предмета включают:
Личностные результаты (ЛР)	
ЛР 05	сформированность основ саморазвития и самовоспитания в соответствии с общечеловеческими ценностями и идеалами гражданского общества; готовность и способность к самостоятельной, творческой и ответственной деятельности;
ЛР 06	толерантное сознание и поведение в поликультурном мире, готовность и способность вести диалог с другими людьми, достигать в нем взаимопонимания, находить общие цели и сотрудничать для их достижения, способность противостоять идеологии экстремизма, национализма, ксенофобии, дискриминации по социальным, религиозным, расовым, национальным признакам и другим негативным социальным явлениям;
ЛР 07	навыки сотрудничества со сверстниками, детьми младшего возраста, взрослыми в образовательной, общественно полезной, учебноисследовательской, проектной и других видах деятельности;
ЛР 08	нравственное сознание и поведение на основе усвоения общечеловеческих ценностей;
ЛР 09	готовность и способность к образованию, в том числе самообразованию, на протяжении всей жизни; сознательное отношение к непрерывному образованию как условию успешной профессиональной и общественной деятельности;
ЛР 10	эстетическое отношение к миру, включая эстетику быта, научного и технического творчества, спорта, общественных отношений;
ЛР 13	осознанный выбор будущей профессии и возможностей реализации собственных жизненных планов; отношение к профессиональной деятельности как возможности участия в решении личных, общественных, государственных, общенациональных проблем.
Метапредметные результаты (МР)	
МР 01	умение самостоятельно определять цели деятельности и составлять планы деятельности; самостоятельно осуществлять, контролировать и корректировать деятельность; использовать все возможные ресурсы для достижения поставленных целей и реализации планов деятельности; выбирать успешные стратегии в различных ситуациях;
МР 02	умение продуктивно общаться и взаимодействовать в процессе совместной деятельности, учитывать позиции других участников деятельности, эффективно разрешать конфликты;
МР 03	владение навыками познавательной, учебно-исследовательской и проектной деятельности, навыками разрешения проблем; способность и готовность к самостоятельному поиску методов решения практических задач, применению различных методов познания;
МР 04	готовность и способность к самостоятельной информационнопознавательной деятельности, владение навыками получения необходимой информации из словарей разных типов, умение ориентироваться в различных источниках информации, критически оценивать и интерпретировать информацию, получаемую из различных источников;

Коды результатов	Планируемые результаты освоения учебного предмета включают:
МР 05	умение использовать средства информационных и коммуникационных технологий (далее - ИКТ) в решении когнитивных, коммуникативных и организационных задач с соблюдением требований эргономики, техники безопасности, гигиены, ресурсосбережения, правовых и этических норм, норм информационной безопасности;
МР 07	умение самостоятельно оценивать и принимать решения, определяющие стратегию поведения, с учетом гражданских и нравственных ценностей;
МР 08	владение языковыми средствами - умение ясно, логично и точно излагать свою точку зрения, использовать адекватные языковые средства;
МР 09	владение навыками познавательной рефлексии как осознания совершаемых действий и мыслительных процессов, их результатов и оснований, границ своего знания и незнания, новых познавательных задач и средств их достижения.
Предметные результаты базовый/углубленный уровень (ПРy)	
ПРy 01	сформированность понятийного аппарата по основным разделам курса психологии общения
ПРy 02	сформированность умений моделировать реальные ситуации, исследовать построенные модели, интерпретировать полученный результат;
ПРy 03	сформированность представлений об основных понятиях и свойствах, владение умением характеризовать поведение функций, использование полученных знаний для описания и анализа реальных зависимостей;

2. СТРУКТУРА и СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	46
в том числе:	
практические занятия	26
Лекционные занятия	12
Самостоятельно	8
Итоговая аттестация в форме зачета	

2.2.Календарно- тематический план и содержание учебной дисциплины «Психология общения»

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Дата	Уровень освоения
	2			4
Раздел 1.				
Понятие и характеристики общения	Общение и его функции. Виды общения. Общение и общительность. Общение и деятельность.	2		Ок-1,ок-5
	Практическая работа. Задание для индивидуальной работы. Определить уровень общительности (тест В.Ф.Ряхоковского)	2		
	Общение как обмен информацией (коммуникация) .Общение как взаимодействие (интеракция).Общение как восприятие людьми друг друга (перцепция)	2		
	Практическая работа Упражнение для групповой работы . Первое знакомство .Завоевать внимание .Центр общения	2		
Раздел 2.				Ок-1,ок-5
Общение как межличностное взаимодействие	Понятие социальной роли. Виды и характеристики социальных ролей. Ролевые ожидания. Ролевой конфликт . Влияние социальной роли на развитие личности .	2		2
	Практическая работа. Задания для индивидуальной работы . Выполните тест «Три Я » и определите , какая позиция –Родителя ,Взрослого или Ребенка для вас является ведущей	2		

	Практическая работа. Задания для индивидуальной работы. Определите свою ведущую систему восприятия и выполните тест «Один раз увидеть или услышать».	2		Ок-2
Раздел 3				
Обмен информацией в общении	Общение и темперамент . Характеристика темпераментов . Общение и характер человека. Общение с различными по характеру собеседниками .	2		
	Практическая работа. Задания для индивидуальной работы . Определите свой тест темперамента , ответив на вопросы теста Айзенка	2		
	Общение –ведущая деятельность младенческого возраста. Общение и предметно –манипулятивная деятельность ребенка .сюжетно-ролевая игра ребенка как модель взрослых отношений . Учебная деятельность и особенности межличностного взаимодействия школьников	4		Ок-1
	Практическая работа. Задания для индивидуальной работы. Познакомьтесь с методикой «Самооценка » , выполните ее.	2		
Тема 3.3 Психология педагогического общения	Педагогическое общения .Модели поведения учителей в педагогическом общении . Структура педагогических воздействий .	4		
	Практическая работа Задания для индивидуальной работы . Определите направленность своей личности по методике Б. Басса .	2		2
Тема 4.1 Коммуникативная культура	Искусство договариваться . Чувство собственного достоинства . Самоценность .Правила культуры общения .	4		

	Практическая работа. Задания для индивидуальной работы . Определите с помощью теста свое отношение к себе	2 2		
Раздел 5.				
Конфликты в общении	Конфликт – понятие, классификация и структура.	4		2
	Практическая работа. Понятие «конфликта». Причины конфликтов в общении. Виды конфликтов: внутренние и внешние, межличностные и межгрупповые, социальные, потенциальные и актуальные, прямые и опосредованные, конструктивные и деструктивные, вертикальные и горизонтальные, предметные и личностные, ролевые, мотивационные	2 2		
	Практическая работа. «Определение типа и формулы конфликта» разбор конфликтных ситуаций. Структура конфликта: а) объект конфликтной ситуации б) цели, субъективные мотивы его участников в) оппоненты, конкретные лица, являющиеся его участниками; г) подлинные причины, которые важно суметь отличить от непосредственного повода столкновения. Формула конфликта. Возникновение и развитие конфликта	2		
		2		
	Правила поведения в конфликте и его разрешение	2		
	Практическая работа. «Определение ведущей стратегии в конфликте» (тест Томаса –Киллмена).	2		
Всего		46		

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета «Гуманитарных и социально-экономических дисциплин»;

Оборудование учебного кабинета: посадочные места по количеству обучающихся, рабочее место преподавателя, учебно-методическое обеспечение по дисциплине «Психология общения» (комплект учебных пособий, раздаточные материалы), бланки методик и тестов.

Технические средства обучения: компьютер с лицензионным программным обеспечением и мультимедиапроектор.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основная литература

1. Волкогонова, А.Т. Управленческая психология : учеб. пособие для студ. СПО / А. Т. Волкогонова, А. Т. Зуб. - М. : Форум - ИНФРА-М, 2013. - 352 с. - (Профессиональное образование). - Гриф

Дополнительная литература

1. 1000 способов расположить к себе собеседника: Как вести переговоры. Как выступать публично. Как побеждать в спорах. Как убеждать оппонентов / Авт.-сост. И. Н. Кузнецов. - Минск : Харвест, 2007. - 495 с.
2. Андреева, Г. М. Социальная психология : учебник для студ. вузов / Г. М. Андреева. - 5-е изд., испр. и доп. - М. : Аспект-Пресс, 2008. - 363 с..
3. Берн Э. Игры, в которые играют люди. Люди, которые играют в игры. - М., 2002.
4. Бодалев А.А. Восприятие и понимание человека человеком. - М., 2003.
5. Бодалев А.А. Личность и общение. - М., 2004.
6. Ботавина Р.Н. Этика деловых отношений. - М.: Дело, 2007.
7. Браим И. Культура делового общения. - Минск: ИП Экоперспектива, 2005.
8. Вемъ, А. Язык тела и его демоны: О чем умолчал Аллан Пиз. - М. ; СПб. ; Н. Новгород : Питер, 2006. - 192 с.
9. Волкова, А. И. **Психология** общения : учеб. пособие. - Ростов н/Д : Феникс, 2007. - 446 с.
10. Добрович А. Общение: наука и искусство. - М., 1996
11. Еникеев, М. И. Общая и социальная психология : учебник / М. И. Еникеев ; М-во образования и науки РФ, Моск. гос. юридическая акад. - 4-е изд., перераб. и доп. - М. : Проспект, 2009. - 440 с.
12. Казаринова Н.В. Межличностное общение. Хрестоматия. Питер, 2004.
13. Конфликтология : учебник для студ. вузов / А. Я. Кибанов [и др.] ; М-во образования и науки Рос. Федерации, Гос. ун-т управления. - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : ИНФРА-М, 2009. - 301 с.
14. Кошечая И.П., Канке А.А. Профессиональная этика и психология делового общения: учебное пособие. – М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2011.
15. Крижанская Ю.С., Третьяков В.П. Грамматика общения. - Л., 1990
16. Крижанская Ю.С., Третьяков В.П. Грамматика общения. - М.: Смысл, 2008.

17. Крысько, В. Г. Социальная психология : учеб. для студ. вузов / В. Г. Крысько. - 2-е изд. - СПб. : Питер, 2006. - 431 с.
18. Ладанов, И. Д. Практический менеджмент (психотехника управления и самотренировки). - М. : Корпоративные стратегии, 2004. - 293 с.
19. Майерс Д. Социальная психология. – 7-е изд. – СПб.: Питер, 2007.
20. Парыгин Б.Д. Анатомия общения. СПб, 1999
21. Парыгин, Б. Д. Социальная психология : учеб. пособие для студ. вузов / Б. Д. Парыгин. - СПб. : [СПбГУП], 2003. - 615 с.
22. Рогов Е.И. Психология общения. - М.: Владос, 2008
23. Социальная психология личности в вопросах и ответах. - М., 1999
24. Урбанович А.А. Психология управления: Учебное пособие. – МН.: Харвест, 2005.
25. Шейнов В.П. Искусство общения: подготовка и проведение деловых бесед, Минск, 1990.
26. Шикун А.Ф., Филинова И.М. Управленческая психология: Учебное пособие. – М.: Аспект Пресс, 2005.
27. Шостром Э. Анти-Карнеги, или Человек-манипулятор - Минск, 1992

Интернет-ресурсы

1. fictionbook.ru/author/evgeniyi_pavlovich_ilin/psih...
2. ref.by/refs/68/39765/1.html
3. www.soft.mail.ru/program_page.php?grp=80473
4. nkozlov.ru/library/psychology/d2551/?resultpage=1
5. revolution.allbest.ru/psychology/00158468_0.html
6. www.bookland.ru/book4590677.htm
7. psyarticles.ru/view_post.php?id=132
8. www.det.lib.ru/s/shkolxnyj_p/obshenie.shtml
9. www.ukazka.ru/cat3195.html

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
знать: взаимосвязь общения и деятельности	Проверочная работа Внеаудиторная самостоятельная работа
цели, функции, виды и уровни общения	Проверочная работа Внеаудиторная самостоятельная работа Практическая работа
роли и ролевые ожидания в общении	Проверочная работа Внеаудиторная самостоятельная работа
виды социальных взаимодействий	Проверочная работа Внеаудиторная самостоятельная работа Практическая работа
механизмы взаимопонимания в общении	Проверочная работа Внеаудиторная самостоятельная работа
техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения	Проверочная работа Практическая работа
этические принципы общения	Проверочная работа Внеаудиторная самостоятельная работа
источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов	Проверочная работа Внеаудиторная самостоятельная работа Практическая работа
Уметь: применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;	Практическая работа Проверочная работа
использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	Практическая работа Проверочная работа

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся не только сформированность профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений.

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	Грамотная аргументация важности защиты финансовых интересов предприятия и государства. Демонстрация устойчивого интереса к будущей профессии. Проявление инициативы в аудиторной и самостоятельной работе, во время прохождения практики.	Экспертное наблюдение и оценка деятельности обучающегося в процессе освоения профессиональной дисциплины. Экспертная оценка в процессе защиты практических работ, решения ситуационных задач. Интерпретация результатов наблюдения за деятельностью обучающихся в процессе деловой игры.
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	Систематическое планирование собственной учебной деятельности и действие в соответствии с планом. Структурирование объема работы и выделение приоритетов. Грамотное определение методов и способов выполнения учебных задач. Осуществление самоконтроля в процессе выполнения работы и ее результатов. Анализ результативности использованных методов и способов выполнения учебных задач. Адекватная реакция на внешнюю оценку выполненной работы.	Экспертная оценка в процессе защиты практических работ, решения ситуационных задач. Интерпретация результатов наблюдения за деятельностью обучающихся в процессе деловой игры.
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	Признание наличия проблемы и адекватная реакция на нее. Выстраивание вариантов альтернативных действий в случае возникновения нестандартных ситуаций.	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающихся в процессе

	Грамотная оценка ресурсов, необходимых для выполнения заданий. Расчет возможных рисков и определение методов и способов их снижения при выполнении профессиональных задач.	деловых и имитационных игр. Экспертное наблюдение и оценка деятельности обучающегося в процессе освоения профессиональной дисциплины.
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	Нахождение и использование разнообразных источников информации. Грамотное определение типа и формы необходимой информации. Получение нужной информации и сохранение ее в удобном для работы формате. Определение степени достоверности и актуальности информации. Извлечение ключевых фрагментов и основного содержания из всего массива информации. Упрощение подачи информации для ясности понимания и представления.	Экспертное наблюдение и оценка деятельности обучающегося в процессе самостоятельной работы. Экспертная оценка выполненной домашней работы. Экспертное наблюдение и оценка деятельности обучающегося в процессе освоения профессиональной дисциплины. Экспертная оценка в процессе защиты практических работ, решения ситуационных задач.
ОК 5. Владеть информационной культурой, анализировать и оценивать информацию с использованием информационно-коммуникационных технологий.	Грамотное применение специализированного программного обеспечения для сбора, хранения и обработки бухгалтерской информации. Правильная интерпретация интерфейса специализированного программного обеспечения и нахождение контекстной помощи. Правильное использование автоматизированных систем	

	делопроизводства. Эффективное применение методов и средств защиты бухгалтерской информации.	
ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	Положительная оценка вклада членов команды в общекомандную работу. Передача информации, идей и опыта членам команды. Использование знания сильных сторон, интересов и качеств, которые необходимо развивать у членов команды, для определения персональных задач в общекомандной работе. Формирование понимания членами команды личной и коллективной ответственности. Регулярное представление обратной связи членам команды. Демонстрация навыков эффективного общения.	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающихся в процессе деловых и имитационных игр, групповой работы при выполнении практических работ.
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.	Грамотная постановка целей. Точное установление критериев успеха и оценки деятельности. Гибкая адаптация целей к изменяющимся условиям. Обеспечение выполнения поставленных задач. Демонстрация способности контролировать и корректировать работу коллектива. Демонстрация самостоятельности в принятии ответственных решений. Демонстрация ответственности за принятие решений на себя, если необходимо продвинуть дело вперед.	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающихся в процессе деловых и имитационных игр, групповой работы при выполнении практических работ.
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития,	Способность к организации и планированию самостоятельных занятий и домашней работы при изучении	Экспертное наблюдение и оценка деятельности

заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	профессионального модуля. Эффективный поиск возможностей развития профессиональных навыков при освоении модуля. Разработка, регулярный анализ и совершенствование плана личностного развития и повышения квалификации.	обучающегося в процессе самостоятельной работы. Экспертная оценка выполненной домашней работы.
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	Демонстрация легкости освоения новых программных средств, обеспечивающих учет, составление и передачу бухгалтерской отчетности. Отслеживание и использование изменений законодательной и нормативно-справочной базы, регламентирующей бухгалтерский учет. Проявление готовности к освоению новых технологий в профессиональной деятельности.	Экспертное наблюдение и оценка деятельности обучающегося в процессе освоения профессиональной дисциплины. Экспертное наблюдение и оценка деятельности обучающегося в процессе самостоятельной работы.

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.

