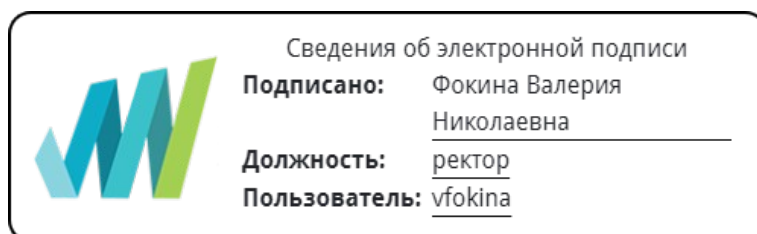


**Автономная некоммерческая организация высшего образования
«Открытый университет экономики, управления и права»
(АНО ВО ОУЭП)**

УТВЕРЖДАЮ:
Ректор АНО ВО ОУЭП, Фокина В.Н.



19 апреля 2023 г.

Решение Ученого совета АНО ВО ОУЭП,
Протокол N 9 от 19.04.2023

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

по дисциплине

Наименование дисциплины Б1.В.03 «Психология общения с тренингом»
Образовательная программа направления подготовки 37.03.01 «Психология»,
направленность (профиль): «Практическая психология»

Квалификация - бакалавр

Разработчик: Назаренко В.Л., к.псих.н.

Москва 2023

1. Цели и задачи дисциплины

Цель дисциплины – познакомить обучающихся с основными психологическими феноменами и закономерностями общения.

Задачи дисциплины:

- 1) раскрыть специфику и особенности общения как социально-психологического явления;
- 2) рассмотреть различные виды общения и определить методы повышения их эффективности;
- 3) сформировать понимание сложности и динамичности психической сферы человека, психологических различий между людьми и необходимости познания психологических, социальных, нравственных особенностей партнеров по общению;
- 4) ознакомить с технологиями подготовки к различным формам общения;
- 5) выработать практические навыки эффективного взаимодействия с людьми;
- 6) развить личные коммуникативные качества, компетентность в общении, эффективный стиль профессионального общения.

2 Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина «Психология общения с тренингом» относится к дисциплинам части, формируемой участниками образовательных отношений, Блока 1.

3. Планируемые результаты обучения по дисциплине

В результате изучения дисциплины обучающийся должен освоить:

профессиональные компетенции

ПК-1. Способен к проведению психологического исследования на основе профессиональных знаний и применения психологических технологий, позволяющих осуществлять решение типовых задач в различных научных и научно-практических областях психологии

обобщенную трудовую функцию (ОТФ):

- организация и предоставление психологических услуг лицам разных возрастов и социальных групп
- трудовые действия:*
 - организация работы по созданию системы психологического просвещения населения, работников органов и организаций социальной сферы

Результаты освоения дисциплины, установленные индикаторы достижения компетенций

Наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Показатели (планируемые) результаты обучения
ПК-1. Способен к проведению психологического исследования на основе профессиональных знаний и применения психологических технологий, позволяющих осуществлять решение типовых задач в различных научных и научно-практических областях психологии	ПК-1.4. Владеет приемами реализации тех или иных схем психологического исследования; основными методами диагностики, коррекции, развития психической сферы индивидов, в т. ч. в рамках групповой деятельности	Знать: <ul style="list-style-type: none">• основные теоретико-методологические подходы в изучении проблемы общения
		Уметь: <ul style="list-style-type: none">• учитывать вербально-невербальную, продуктивную-рецептивную информацию в своих исследованиях, а также анализировать ситуации общения•
		Владеть: <ul style="list-style-type: none">• оценкой степени применимости конкретных методик, выбора наиболее адекватных методик, анализа и разрешения проблем в общении

Знания, умения и навыки, приобретаемые обучающимися в результате изучения дисциплины «Психология общения с тренингом», являются необходимыми для последующего поэтапного формирования компетенций и изучения дисциплин.

4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Учебным планом предусматриваются следующие виды работы по дисциплине:

№ п/п	Виды учебных занятий	Всего часов по формам обучения, ак. ч			
		Очная		Очно-заочная	
		всего	в том числе	всего	в том числе
1	Контактная работа (объем работы обучающихся во взаимодействии с преподавателем) (всего)	58,2		58,2	
	<i>В том числе в форме практической подготовки</i>		6		6
1.1	занятия лекционного типа (лекции)	12		12	
1.2	занятия семинарского типа (практические)*, в том числе:	44		44	
1.2.1	семинар-дискуссия, практические занятия		10		10
	<i>в форме практической подготовки</i>		34		34
1.2.2	занятия семинарского типа: лабораторные работы (лабораторные практикумы)		6		6
1.2.3	курсовое проектирование (выполнение курсовой работы)				
1.3	контроль промежуточной аттестации и оценивание ее результатов, в том числе:	2,2		2,2	
1.3.1	консультация групповая по подготовке к промежуточной аттестации		2		2
1.3.2	прохождение промежуточной аттестации		0,2		0,2
2	Самостоятельная работа (всего)	70		70	
2.1	работа в электронной информационно-образовательной среде с образовательными ресурсами учебной библиотеки, компьютерными средствами обучения для подготовки к текущему контролю успеваемости и промежуточной аттестации, к курсовому проектированию (выполнению курсовых работ)	70		70	
2.2	самостоятельная работа при подготовке к промежуточной аттестации	15,8		15,8	
3	Общая трудоемкость часы	144		144	
	дисциплины зачетные единицы	4		4	
	форма промежуточной аттестации	экзамен			

5. Содержание дисциплины

5.1 Содержание разделов и тем

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела дисциплины
1	Общение как межличностное взаимодействие	<p>Общение как процесс установления и развития контактов между людьми. Понятие и виды общения. Структура, предпосылки, стили, уровни и стороны общения, типы собеседников.</p> <p>Коммуникация. Коммуникация как акт общения. Основные функции коммуникативного процесса: управленческая, информативная, эмотивная и фактическая. Классификация коммуникационных процессов и актов. Фазы коммуникации. Проблемы коммуникации. Потери информации в процессе коммуникации. Непонимание и его причины.</p> <p>Коммуникативная компетентность. Коммуникативные знания, умения, навыки. Коммуникативная компетентность личности и её коммуникативный стиль. Толерантность личности.</p>
2	Детерминация поведения личности в профессионально общении	<p>Факторы детерминации поведения личности в общении. «Я – образ», «Я – концепция». Макро- и микросреда личности. Динамика поведения личности. Социальные стереотипы. Манипулирование ими. Психологические приемы преодоления стереотипов. Барьеры, ошибки в обращении. Роль и ролевое поведение личности.</p>

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела дисциплины
		<p>Психологические приемы общения с людьми. Психологические приемы организации передачи информации, приемы привлечения внимания собеседника, техники внушения, заражения, убеждения, подражания. Психологические механизмы создания имиджа. Понятие о споре. Спор, как психический феномен. Из истории происхождения спора. Определение понятий: спор, дискуссия, полемика. Виды спора. Части спора. Правила спора. Уловки спора. Предмет спора. Позиции, поведение участников спора. Национальные и культурные традиции, их учет в споре. Уважение к оппоненту. Выдержка и самообладание в споре.</p> <p>Психология ведения деловой беседы. Деловая беседа как основная форма делового общения. Этапы проведения деловой беседы, психологические особенности поведения каждого этапа деловой беседы. Вопросы собеседника и их психологическая сущность. Парирование замечание собеседников. Психологические приемы влияния на партнеров. Деловые переговоры и совещания: психологическая специфика их проведения. Создание благоприятного психологического климата во время переговоров. Выслушивание. Стили и приемы профессионального слушания. Виды слушания. Фильтры «Я – слушания» в общении. Техника и тактика аргументирования. Внушение. Общие положения: понятие, сущность, формула, этапы внушения, условия эффективности внушения. Особенности взаимодействия: управление вниманием, доверие к суггестору и т. д. Свойства суггестора. Раппорт. Степень внушаемости.</p>
3	Социально-психологический тренинг как активная форма развития коммуникативной компетентности личности	<p>Социально-психологический тренинг общения. Социально-психологический тренинг: понятие, специфические черты и парадигмы тренинга. Социально-психологический тренинг как метод активного социального обучения и форма повышения профессиональной коммуникативной компетентности личности. Требования к проведению социально-психологического тренинга. Проблемы проведения социально-психологического тренинга. Основные компоненты коммуникативной компетентности личности, развиваемые в ходе реализации социально-психологического тренинга.</p> <p>Социально-психологическая компетентность. Понятие, состав, пути формирования социально-психологической компетентности. Условия развития социально-психологической компетентности в тренинге. Компоненты социально-психологической компетентности.</p> <p>Тренинговая группа. Т-группа: понятие, история возникновения и развития, цели, характерные черты, стадии развития тренинговой группы, условия формирования группы высокого уровня развития. Классификация тренинговых групп. Основные виды, формы тренинговых групп. Групповая динамика в тренинговой группе. Требования к формированию тренинговых групп. Оптимальная численность тренинговой группы.</p>
4	Тренинг коммуникативных умений и профессионального общения	<p>Организация тренинга. Цели и задачи социально-психологического тренинга. Принципы организации занятий: принцип активности, принцип исследовательской позиции, принцип объективации поведения, принцип партнерского общения. Содержание, формы и методы работы в тренинге. Развитие профессионального самосознания и общения в тренинговой группе. Организационные аспекты комплектования групп и проведения тренинговых занятий с представителями профессии психолог.</p> <p>Специфика тренинговой программы. Цели и задач, содержательные аспекты тренинговой программы коммуникативных умений и профессионального общения. Сценарии тренинговых занятий. Игровые процедуры на тренинговых занятиях.</p> <p>Участники тренинговых групп. Участники тренинговых групп как субъекты активного общения. Основной контингент участников: количественный и качественный состав. Ведущий как руководитель, тренер и участник коммуникации. Задачи и содержание работы</p>

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела дисциплины
		ведущего. Требования к ведущему. Стили руководства ведущего. Подготовка ведущих тренинговых групп. Коммуникативные барьеры и их преодоление в тренинге

5.2 Занятия лекционного и семинарского типа

5.2.1 Темы лекций

Раздел 1 «Общение как межличностное взаимодействие»

1. Общение как процесс установления и развития контактов между людьми.
2. Коммуникативная компетентность.

Раздел 2 «Детерминация поведения личности в профессиональном общении»

1. Факторы детерминации поведения личности в общении.
2. Психология ведения деловой беседы.

Раздел 3 «Социально-психологический тренинг как активная форма развития коммуникативной компетентности личности»

1. Социально-психологический тренинг общения.
2. Социально-психологическая компетентность.

Раздел 4 «Тренинг коммуникативных умений и профессионального общения»

1. Организация тренинга.
2. Специфика тренинговой программы.

5.2.2 Вопросы для обсуждения на семинарах и практических занятиях

Раздел 1 «Общение как межличностное взаимодействие»

1. Коммуникация как акт общения.
2. Управленческая функция коммуникации.
3. Информативная функция коммуникации.
4. Эмотивная функция коммуникации.
5. Фактическая функция коммуникации.
6. Классификация коммуникационных процессов и актов.
7. Фазы коммуникации.
8. Проблемы коммуникации.
9. Потери информации в процессе коммуникации.
10. Непонимание и его причины.

Раздел 2 «Детерминация поведения личности в профессиональном общении»

1. Психологические приемы организации передачи информации, приемы привлечения внимания собеседника, техники внушения, заражения, убеждения, подражания.
2. Психологические механизмы создания имиджа.
3. Понятие о споре.
4. Спор, как психический феномен.
5. Из истории происхождения спора.
6. Определение понятий: спор, дискуссия, полемика.
7. Виды спора. Части спора. Правила спора. Уловки спора. Предмет спора.
8. Позиции, поведение участников спора.
9. Национальные и культурные традиции, их учет в споре.
10. Уважение к оппоненту. Выдержка и самообладание в споре.

Раздел 3 «Социально-психологический тренинг как активная форма развития коммуникативной компетентности личности»

1. Т–группа: понятие и цели.
2. Характерные черты Т–группы.
3. Стадии развития тренинговой группы.
4. Условия формирования группы высокого уровня развития.
5. Классификация тренинговых групп.
6. Основные виды, формы тренинговых групп.
7. История возникновения и развития тренинговых групп.
8. Групповая динамика в тренинговой группе.

9. Требования к формированию тренинговых групп.
10. Оптимальная численность тренинговой группы.

Раздел 4 «Тренинг коммуникативных умений и профессионального общения»

1. Участники тренинговых групп как субъекты активного общения.
2. Основной контингент участников: количественный и качественный состав.
3. Ведущий как руководитель.
4. Ведущий как тренер.
5. Ведущий как участник коммуникации.
6. Задачи и содержание работы ведущего.
7. Требования к ведущему.
8. Стили руководства ведущего.
9. Подготовка ведущих тренинговых групп.
10. Коммуникативные барьеры и их преодоление в тренинге.

5.3 Определение соотношения объема занятий, проведенное путем непосредственного взаимодействия педагогического работника с обучающимися по очной и очно-заочной форме

Виды контактной работы	Образовательные технологии		Контактная работа	
	Объем занятий, проводимых путем непосредственного взаимодействия педагогического работника с обучающимися (ак.ч)	Объем занятий с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий (ак.ч)	(всего ак.ч.)	в том числе в форме практической подготовки (ак.ч.)
1	2	3	4	5
Лекционного типа (лекции)	12	-	12	-
Семинарского типа (семинар)	10	-	10	-
Семинарского типа (практические занятия)	-	34	34	-
<i>в том числе в форме практической подготовки</i>	-		-	6
Семинарского типа (курсовое проектирование (работа))	-	-	-	-
Семинарского типа (лабораторные работы)	-	-	-	-
Промежуточная аттестация (экзамен)	2,2	-	2,2	-
Итого	24,2	34	58,2	6

Соотношение объема занятий, проводимых путем непосредственного взаимодействия педагогического работника с обучающимися по очной и очно-заочной форме – 42 %

6. Методические указания по освоению дисциплины

6.1 Учебно-методическое обеспечение дисциплины

Методические указания для преподавателя

Изучение дисциплины проводится в форме лекций, практических занятий, организации самостоятельной работы студентов, консультаций. Главное назначение лекции - обеспечить теоретическую основу обучения, развить интерес студентов к учебной деятельности и к изучению конкретной учебной дисциплины, сформировать у обучающихся ориентиры для самостоятельной работы над дисциплиной.

Основной целью практических занятий является обсуждение наиболее сложных теоретических вопросов дисциплины, их методологическая и методическая проработка. Они проводятся в форме опроса, диспута, тестирования, обсуждения докладов и пр.

Самостоятельная работа с научной и учебной литературой дополняется работой с тестирующими системами, тренинговыми программами, информационными базами, образовательным ресурсом электронной информационно-образовательной среды и сети Интернет.

6.2 Методические материалы обучающимся по дисциплине, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

Методические материалы доступны на сайте «Личная студия» в разделе «Методические указания и пособия».

1. Методические указания «Введение в технологию обучения».
2. Методические указания по проведению учебного занятия «Вебинар».
3. Методические указания по проведению занятия «Семинар-обсуждение устного эссе», «Семинар-обсуждение устного доклада».
4. Методические указания по проведению занятия «Семинар – семинар-ассесмент реферата».
5. Методические указания по проведению занятия «Семинар – ассесмент дневника по физкультуре и спорту».
6. Методические указания по проведению занятия «Семинар – обсуждение реферата».
7. Методические указания по проведению учебного занятия с компьютерным средством обучения «Практическое занятие - тест-тренинг».
8. Методические указания по проведению учебного занятия с компьютерным средством обучения «Практическое занятие - глоссарный тренинг».
9. Методические указания по проведению занятия «Практическое занятие - позетовое тестирование».
10. Положение о реализации электронного обучения, дистанционных образовательных технологий.
11. Методические указания по проведению занятия «Практическое занятие - алгоритмический тренинг».

Указанные методические материалы для обучающихся доступны в Личной студии обучающегося, в разделе ресурсы.

6.3 Особенности реализации дисциплины в отношении лиц из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Студенты с ограниченными возможностями здоровья, в отличие от остальных студентов, имеют свои специфические особенности восприятия и переработки учебного материала.

Подбор и разработка учебных материалов должны производиться с учетом того, чтобы предоставлять этот материал в различных формах так, чтобы инвалиды с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения - аудиально (например, с использованием программ-синтезаторов речи) или с помощью тифлоинформационных устройств.

Выбор средств и методов обучения осуществляется самим преподавателем. При этом в образовательном процессе рекомендуется использование социально-активных и рефлексивных методов обучения, технологий социокультурной реабилитации с целью оказания помощи в установлении полноценных межличностных отношений студентов с ограниченными возможностями здоровья с преподавателями и другими студентами, создания комфортного психологического климата в студенческой группе.

Разработка учебных материалов и организация учебного процесса проводится с учетом нормативных документов и локальных актов образовательной организации.

В соответствии с нормативными документами инвалиды и лица с ограниченными возможностями здоровья по зрению имеют право присутствовать на занятиях вместе с ассистентом, оказывающим обучающемуся необходимую помощь; инвалиды и лица с ограниченными возможностями здоровья по слуху имеют право на использование звукоусиливающей аппаратуры.

При проведении промежуточной аттестации по дисциплине обеспечивается соблюдение следующих общих требований:

- проведение аттестации для инвалидов в одной аудитории совместно с обучающимися, не являющимися инвалидами, если это не создает трудностей для инвалидов и иных обучающихся при прохождении государственной итоговой аттестации;
- присутствие в аудитории ассистента (ассистентов), оказывающего обучающимся инвалидам необходимую техническую помощь с учетом их индивидуальных особенностей (занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, общаться с экзаменатором);
- пользование необходимыми обучающимся инвалидам техническими средствами при прохождении аттестации с учетом их индивидуальных особенностей;

- обеспечение возможности беспрепятственного доступа обучающихся инвалидов в аудитории, туалетные и другие помещения, а также их пребывания в указанных помещениях.

По письменному заявлению обучающегося инвалида продолжительность сдачи обучающимся инвалидом экзамена может быть увеличена по отношению к установленной продолжительности его сдачи:

- продолжительность сдачи экзамена, проводимого в письменной форме, - не более чем на 90 минут;
- продолжительность подготовки обучающегося к ответу на экзамене, проводимом в устной форме, - не более чем на 20 минут.

В зависимости от индивидуальных особенностей обучающихся с ограниченными возможностями здоровья организация обеспечивает выполнение следующих требований при проведении аттестации:

а) для слепых:

- задания и иные материалы для сдачи экзамена оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением для слепых, либо зачитываются ассистентом;

- письменные задания выполняются обучающимися с использованием клавиатуры с азбукой Брайля, либо надиктовываются ассистенту;

б) для слабовидящих:

- задания и иные материалы для сдачи экзамена оформляются увеличенным шрифтом и/или использованием специализированным программным обеспечением Jaws;

- обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;

- при необходимости обучающимся предоставляется увеличивающее устройство, допускается использование увеличивающих устройств, имеющихся у обучающихся;

в) для глухих и слабослышащих, с тяжелыми нарушениями речи:

- имеется в наличии информационная система "Исток" для слабослышащих коллективного пользования;

- по их желанию испытания проводятся в электронной или письменной форме;

г) для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- тестовые и тренировочные задания по текущей и промежуточной аттестации выполняются обучающимися на компьютере через сайт «Личная студия» с использованием электронного обучения, дистанционных технологий;

- для обучения лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата используется электронный образовательный ресурс, электронная информационно-образовательная среда;

- по их желанию испытания проводятся в устной форме.

О необходимости обеспечения специальных условий для проведения аттестации обучающийся должен сообщить письменно не позднее, чем за 10 дней до начала аттестации. К заявлению прилагаются документы, подтверждающие наличие у обучающегося индивидуальных особенностей (при отсутствии указанных документов в организации).

6.4 Методические рекомендации по самостоятельной работе студентов

Цель самостоятельной работы - подготовка современного компетентного специалиста, формирование у него способностей и навыков к непрерывному самообразованию и профессиональному совершенствованию.

Реализация поставленной цели предполагает решение следующих задач:

- качественное освоение теоретического материала по изучаемой дисциплине, углубление и расширение теоретических знаний с целью их применения на уровне межпредметных связей;

- систематизация и закрепление полученных теоретических знаний и практических навыков;

- формирование умений по поиску и использованию нормативной, правовой, справочной и специальной литературы, а также других источников информации;

- развитие познавательных способностей и активности, творческой инициативы, самостоятельности, ответственности и организованности;

- формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самообразованию, самосовершенствованию и самореализации;

- развитие научно-исследовательских навыков;

- формирование умения решать практические задачи профессиональной деятельности, используя приобретенные знания, способности и навыки.

Самостоятельная работа является неотъемлемой частью образовательного процесса.

Самостоятельная работа предполагает инициативу самого обучающегося в процессе сбора и усвоения информации, приобретения новых знаний, умений и навыков и его ответственность за планирование, реализацию и оценку результатов учебной деятельности. Процесс освоения знаний при самостоятельной работе не обособлен от других форм обучения.

Самостоятельная работа должна:

- быть выполнена индивидуально (или являться частью коллективной работы). В случае, когда самостоятельная работа подготовлена в порядке выполнения группового задания, в работе делается соответствующая оговорка;

- представлять собой законченную разработку (этап разработки), в которой анализируются актуальные проблемы по определенной теме и ее отдельных аспектов;
- отражать необходимую и достаточную компетентность автора;
- иметь учебную, научную и/или практическую направленность;
- быть оформлена структурно и в логической последовательности: титульный лист, оглавление, основная часть, заключение, выводы, список литературы, приложения,
- содержать краткие и четкие формулировки, убедительную аргументацию, доказательность и обоснованность выводов;
- соответствовать этическим нормам (правила цитирования и парафраз; ссылки на использованные библиографические источники; исключение плагиата, дублирования собственного текста и использования чужих работ).

6.4.1 Формы самостоятельной работы обучающихся по разделам дисциплины

Раздел 1 «Общение как межличностное взаимодействие»

Темы устного эссе

1. Теоретические предпосылки становления психологии делового общения
2. Личностные, макро- и микро факторы детерминации поведения личности в деловом общении.
3. Социальные стереотипы и их значение для процесса делового общения.
4. Социальная установка личности и её роль в процессе делового общения.
5. Общение: понятие, структура, функции.
6. Психологические особенности коммуникативного компонента общения.
7. Техника внушения. Техника убеждения. Техника подражания. Техника заражения.
8. Спор: понятие, виды. Психологическая специфика спора.
9. Невербальные особенности в процессе делового общения.
10. Психологические особенности эффективности делового общения.
11. НЛП в деловом общении.
12. Интерактивная сторона общения.
13. Стили общения.

Раздел 2 «Детерминация поведения личности в профессиональном общении»

Темы устного эссе

1. Барьеры коммуникации.
2. Психологические приемы привлечения внимания собеседника.
3. Психологические законы организации информации.
4. Психологические особенности интерактивного компонента общения.
5. Психологические особенности перцептивного компонента общения.
6. Психологические особенности проведения деловой беседы.
7. Психологические особенности организации начала деловой беседы.
8. Психологические приемы влияния на партнера в процессе деловой беседы.
9. Психологические особенности фазы аргументации деловой беседы.
10. Психологические приемы нейтрализации замечаний собеседника.
11. Психологические особенности проведения деловых переговоров.
12. Психологические приемы подготовки к деловым переговорам.
13. Психологические приемы организации начала деловых переговоров.
14. Психологический климат в процессе деловых переговоров условия его создания.
15. Психологические правила активного слушания в процессе деловой беседы, переговоров.
16. Национальные особенности ведения деловых переговоров.
17. Российские национальные особенности ведения деловых переговоров.
18. Психологические особенности организации и проведения деловых совещаний.
19. Психологические особенности публичного выступления.

Раздел 3 «Социально-психологический тренинг как активная форма развития коммуникативной компетентности личности»

Темы рефератов

1. Цели и задачи тренинга. Правила поведения в группе СПТ.
2. Основные элементы социально-психологического тренинга.
3. Самооценка коммуникативных навыков.
4. Знакомство.
5. Формирование благоприятного климата межличностных отношений в группе.
6. Выявление сильных и слабых сторон коммуникативных умений участников занятий как основа повышения мотивации обучения основам эффективного общения.
7. Умение выбирать адекватный способ общения по отношению к партнеру («сонастройка») как элемент эффективного общения.

8. Виды «сонастройки».
9. Транзактный анализ Э. Берна.
10. Индивидуальные особенности «сонастройки» партнеров по общению.
11. Структура умения слушать.
12. Внимание и его роль в умении слушать.
13. Базовые этапы межличностного общения.
14. Основы создания благоприятного климата отношений.
15. Этап анализа информации.
16. Этап поиска и перебора вариантов решения проблемы.
17. Этап принятия решения и его психологические особенности.

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

7.1. Рекомендуемая литература

Основная литература

1. Караяни А. Г. Психология общения и переговоров в экстремальных условиях: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Юриспруденция», «Правоохранительная деятельность» / А. Г. Караяни, В. Л. Цветков. — Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 247 с. — ISBN 978-5-238-01608-5. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/81553.html>
2. Рягузова Е. В. Теория и практика профессионального общения: психология общения: учебное пособие для студентов бакалавриата, обучающихся по направлению 37.03.01 «Психология» / Е. В. Рягузова. — Саратов: Издательство Саратовского университета, 2019. — 80 с. — ISBN 978-5-292-04607-3. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/99042.html>

Дополнительная литература

1. Капустина, В. А. Психология общения: учебное пособие / В. А. Капустина. — Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2018. — 44 с. — ISBN 978-5-7782-3520-5. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/91405.html>
2. Козловская, Н. В. Психология общения: учебное пособие (курс лекций) / Н. В. Козловская. — 2-е изд. — Ставрополь: Северо-Кавказский федеральный университет, 2018. — 263 с. — ISBN 2227-8397. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/92591.html>

7.2. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

- <http://www.voppsy.ru/> - сайт журнала «Вопросы психологии»;
- <http://www.ipras.ru/08.shtml> - сайт Института психологии РАН, журнал «Психологический журнал»;
- <http://www.psy.msu.ru/links/index.html> - сайт психологического факультета МГУ «Психология в Интернете»;
- <http://www.psychology.ru/> - сайт «Psychology.ru» (библиотека, тесты, ссылки);
- <http://psystudy.ru/> - сайт журнала «Психологические исследования»: электронное периодическое издание;
- http://psyjournals.ru/journal_catalog/ - портал психологических изданий.
- <http://www.biblioclub.ru/> Университетская библиотека. Электронная библиотека для студентов, сотрудников библиотек, специалистов-гуманитариев;
- <http://elibrary.ru/> e-Library.ru: Научная электронная библиотека;
- <http://cyberleninka.ru/> Научная электронная библиотека «КиберЛенинка»;
- <http://www.benran.ru/> Библиотека по естественным наукам РАН.

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины, перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая программное обеспечение, современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Для проведения занятий по дисциплине имеется следующее материально-техническое обеспечение:

- учебные аудитории для проведения учебных занятий, оборудованные учебной мебелью и оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения с возможностью подключения к сети «Интернет»;
- помещения для самостоятельной работы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде.

Программное обеспечение:

Лицензионное программное обеспечение (в том числе, отечественного производства):

Операционная система Windows Professional 10

ПО браузер – приложение операционной системы, предназначенное для просмотра Web-страниц

Платформа проведения аттестационных процедур с использованием каналов связи (отечественное ПО)
Платформа проведения вебинаров (отечественное ПО)
Информационная технология. Онлайн тестирование цифровой платформы Ровеб (отечественное ПО)
Электронный информационный ресурс. Экспертный интеллектуальный информационный робот
Аттестация ассессоров (отечественное ПО)
Информационная технология. Аттестационный интеллектуальный информационный робот контроля оригинальности и профессионализма «ИИР КОП» (отечественное ПО)
Электронный информационный ресурс «Личная студия обучающегося» (отечественное ПО)
Свободно распространяемое программное обеспечение (в том числе отечественного производства):
Мой Офис Веб-редакторы <https://edit.myoffice.ru> (отечественное ПО)
ПО OpenOffice.Org Calc.
http://qsp.su/tools/onlinehelp/about_license_gpl_russian.html
ПО OpenOffice.Org.Base
http://qsp.su/tools/onlinehelp/about_license_gpl_russian.html
ПО OpenOffice.org.Impress
http://qsp.su/tools/onlinehelp/about_license_gpl_russian.html
ПО OpenOffice.Org Writer
http://qsp.su/tools/onlinehelp/about_license_gpl_russian.html
ПО Open Office.org Draw
http://qsp.su/tools/onlinehelp/about_license_gpl_russian.html
ПО «Блокнот» - стандартное приложение операционной системы (MS Windows, Android и т.д.), предназначенное для работы с текстами;
Научная электронная библиотека. <http://elibrary.ru>
Электронно-библиотечная система IPRbooks (ЭБС IPRbooks) – электронная библиотека по всем отраслям знаний
<http://www.iprbookshop.ru>
Современные профессиональные базы данных:
Флогистон: Психология из первых рук <http://flogiston.ru/>
Информационно-справочные системы:
Справочно-правовая система «Гарант»;
Справочно-правовая система «Консультант Плюс».