

<p>Документ подписан простой электронной подписью  Информация о владельце:  ФИО: Таскаев Сергей Валерьевич  Должность: Ректор  Дата подписания: 07.05.2026 06:52:08  Уникальный программный ключ:  054c0182970281149c31698f008994039289c664</p>	<p>МИНОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИИ  Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)  Рабочая программа дисциплины «Психология общения» по направлению подготовки (специальности) 44.03.02 «Психолого-педагогическое образование» направленности (профилю) Психолого-педагогическое сопровождение образовательного процесса в образовательных организациях общего, профессионального и дополнительного образования, сопровождение основных и дополнительных образовательных программ ФГБОУ ВО «ЧелГУ»</p>	<p>стр. 1</p>
---	--	---------------

**Рабочая программа дисциплины (модуля)\***  
**Психология общения**

Направление подготовки (специальность)

44.03.02 Психолого-педагогическое образование

Направленность (профиль)

Психолого-педагогическое сопровождение образовательного процесса в образовательных организациях общего, профессионального и дополнительного образования, сопровождение основных и дополнительных образовательных программ

Присваиваемая квалификация (степень)  
бакалавр

Форма обучения  
очная

Год(ы) набора 2026

\*Рабочая программа дисциплины (модуля) адаптирована для инклюзивного обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Челябинск 2026 г.



## Содержание

1. Цели освоения дисциплины
2. Место дисциплины в структуре ОПОП
3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины (модуля)
4. Объем дисциплины (модуля)
5. Структура и содержание дисциплины (модуля)
6. Фонд оценочных средств
  - 6.1. Перечень видов оценочных средств
  - 6.2. Типовые контрольные задания и иные материалы для текущей аттестации
  - 6.3. Типовые контрольные вопросы и задания для промежуточной аттестации
  - 6.4. Критерии оценивания
7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)
  - 7.1. Рекомендуемая литература
  - 7.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"
  - 7.3. Перечень информационных технологий
8. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)
9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)
10. Специальные условия освоения дисциплины обучающимися с инвалидностью и ограниченными возможностями здоровья



### 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель изучения дисциплины – формирование осознанных представлений о психологической сущности процесса общения; приобретение знаний о компонентах общения, их влиянии на эффективность общения; овладение практическими навыками продуктивной интеракции; формирование умений преодолевать барьеры в общении.

Задачами данной дисциплины являются:

1. Раскрыть специфику и особенности общения как социально-психологического явления, показать сложность его строения и неоднозначность связей личности и результатов общения.
2. Обратить внимание на историю развития отечественной психологии общения и ее связь с развитием различных гуманитарных дисциплин и самой психологической науки.
3. Ознакомить студентов с особенностями межличностного восприятия коммуникации и взаимодействия в общении.
4. Научить студентов осмысливать различные факторы затрудненного и незатрудненного общения, диагностировать и прогнозировать поведение субъекта в ситуациях затрудненного общения.
5. Продемонстрировать значимость выявленных закономерностей для понимания и решения психологических проблем общения, организации его различных форм.

### 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Цикл (раздел) ОПОП: | Б1.О.17

#### 2.1 Требования к предварительной подготовке обучающегося:

Педагогика

Социальная педагогика

Иностранный язык

Психология развития и возрастная психология

Теория воспитания

Этические основы профессиональной деятельности

Русский язык и культура речи

#### 2.2 Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:

Выполнение и защита выпускной квалификационной работы

Социальная психология

### 3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

**УК-4: Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)**

#### Знать:

формы и методы деловой коммуникации

#### Уметь:

использовать формы и методы деловой коммуникации в процессе взаимодействия

#### Владеть:

навыками осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах

**ОПК-3: Способен организовывать совместную и индивидуальную учебную и воспитательную деятельность обучающихся, в том числе с особыми образовательными потребностями, в соответствии с требованиями федеральных государственных образовательных стандартов**

#### Знать:

формы и методы организации совместной и индивидуальной учебной и воспитательной деятельности обучающихся, в том числе с особыми образовательными потребностями, в соответствии с требованиями федеральных государственных образовательных стандартов

#### Уметь:

применять формы, методы и средства организации учебной и воспитательной деятельности обучающихся, в том



МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение высшего образования  
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)

Рабочая программа дисциплины «Психология общения» по направлению подготовки (специальности)  
44.03.02 "Психолого-педагогическое образование" направленности (профилю) Психолого-педагогическое  
сопровождение образовательного процесса в образовательных организациях общего, профессионального и  
дополнительного образования, сопровождение основных и дополнительных образовательных программ  
ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

стр. 4

числе с особыми образовательными потребностями.

**Владеть:**

навыками использования форм, методов и средства организации учебной и воспитательной деятельности обучающихся, в том числе с особыми образовательными потребностями.

**ОПК-7: Способен взаимодействовать с участниками образовательных отношений в рамках реализации образовательных программ**

**Знать:**

способы взаимодействия с участниками образовательных отношений в рамках реализации образовательных программ

**Уметь:**

использовать различные способы взаимодействия с участниками образовательных отношений в рамках реализации образовательных программ

**Владеть:**

навыками взаимодействия с участниками образовательных отношений в рамках реализации образовательных программ

**В результате освоения дисциплины обучающийся должен**

<b>3.1</b>	<b>Знать:</b>
3.1.1	формы и методы деловой коммуникации;
3.1.2	формы и методы организации совместной и индивидуальной учебной и воспитательной деятельности обучающихся, в том числе с особыми образовательными потребностями, в соответствии с требованиями федеральных государственных образовательных стандартов;
3.1.3	способы взаимодействия с участниками образовательных отношений в рамках реализации образовательных программ;
<b>3.2</b>	<b>Уметь:</b>
3.2.1	использовать формы и методы деловой коммуникации в процессе взаимодействия;
3.2.2	применять формы, методы и средства организации учебной и воспитательной деятельности обучающихся, в том числе с особыми образовательными потребностями;
3.2.3	использовать различные способы взаимодействия с участниками образовательных отношений в рамках реализации образовательных программ
<b>3.3</b>	<b>Владеть:</b>
3.3.1	навыками осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах;
3.3.2	навыками использования форм, методов и средства организации учебной и воспитательной деятельности обучающихся, в том числе с особыми образовательными потребностями;
3.3.3	навыками взаимодействия с участниками образовательных отношений в рамках реализации образовательных программ

**4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

<b>Общая трудоемкость</b>	<b>2 ЗЕТ</b>
Часов по учебному плану : 72	Виды контроля в семестрах: зачеты 7
в том числе :	
аудиторные занятия : 32	
самостоятельная работа : 39,8	
: контактная работа: 32,2 ИКР: 0,2	

**5. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Литература
	Раздел 1. Теоретические основы психологии общения.			



1.1	Понятие «общение» в психологии. Функции общения. Общение и деятельность. Виды деятельности. Общение как коммуникация. Общение как взаимодействие. Социальная перцепция и восприятие людьми друг друга. /Лек/	7	2	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3
1.2	Технологии обратной связи в говорении и слушании Позиции и ориентации в деловом взаимодействии. /Пр/	7	2	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3
1.3	Проблема общения в истории философии и культуры. Описание роли и места общения в структуре психолого-педагогической деятельности. Выявление влияния индивидуальных различий на особенности коммуникации в группе. /Ср/	7	6	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3
<b>Раздел 2. Межличностное взаимодействие в общении.</b>				
2.1	Теории межличностного взаимодействия. /Лек/	7	2	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3
2.2	Роль и ролевые ожидания в общении. Взаимное влияние людей в процессе общения. /Пр/	7	2	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3
2.3	Общение как взаимодействие. Позиции взаимодействия в русле транзактного анализа. Определение практической значимости транзактного анализа Э. Берна.  /Ср/	7	8	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3
<b>Раздел 3. Средства общения.</b>				
3.1	Вербальные и невербальные средства общения. /Лек/	7	4	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3
3.2	Техники выявления ведущей модальности человека, эффективного присоединения и ведения партнера по общению.  /Пр/	7	4	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3
3.3	Методы развития коммуникативных способностей. Виды, правила и техники слушания. Толерантность как средство повышения эффективности общения. Способы и приемы подстройки. /Ср/	7	8	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3
<b>Раздел 4. Технологии общения.</b>				
4.1	Технологии психолого-педагогического общения. /Лек/	7	4	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3
4.2	Беседа как основная форма делового общения Психологические особенности публичного выступления. Происхождение и психологические особенности спора, дискуссии, полемики. /Пр/	7	4	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3
4.3	Технологии эффективного воздействия на партнера по деловому общению Сущность взаимодействия и воздействия в процессе общения. Использование НЛП в общении. /Ср/	7	9,8	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3



<b>Раздел 5. Конфликты и пути их решения.</b>				
5.1	Феноменология конфликта. /Лек/	7	4	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3
5.2	Предупреждение и разрешение конфликтов. Определение личностного стиля поведения в конфликтной ситуации. /Пр/	7	4	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3
5.3	Педагогический конфликт: философско-правовой анализ. Управление конфликтом. Конфликты в образовании. /Ср/	7	8	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3
<b>Раздел 6. Иная контактная работа</b>				
6.1	Консультация.Аттестация /ИКР/	7	0,2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л3.1 Л3.2

## 6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

### 6.1. Перечень видов оценочных средств

Коллоквиум

Реферат

Практические задания

Собеседование

При дистанционном обучении устный опрос реализуется в Microsoft Teams, практические задания и письменные ответы размещаются в Moodle, ответы должны сданы также в Moodle, тестирование осуществляется также в Moodle.

### 6.2. Типовые контрольные задания и иные материалы для текущей аттестации

Примерные вопросы к коллоквиуму:

1. Основные понятия. Требования к изучаемой дисциплине.
2. Роль общения в профессиональной деятельности человека.
3. Общение в системе межличностных и общественных отношений.
4. Социальная роль.
5. Классификация общения.
6. Виды, функции общения.
7. Структура и средства общения
8. Единство общения и деятельности
9. Понятие социальной перцепции.
10. Факторы, оказывающие влияние на восприятие.
11. Искажения в процессе восприятия.
12. Психологические механизмы восприятия.
13. Влияние имиджа на восприятие человека.
14. Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция.
15. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа.
16. Ориентация на понимание и ориентация на контроль.
17. Взаимодействие как организация совместной деятельности
18. Основные элементы коммуникации.
19. Вербальная коммуникация.
20. Коммуникативные барьеры.
21. Невербальная коммуникация.
22. Методы развития коммуникативных способностей.
23. Виды, правила и техники слушания.
24. Толерантность как средство повышения эффективности общения.
25. Деловая беседа.
26. Формы постановки вопросов.
27. Деловая переписка.
28. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений.
29. Аргументация.



30. Понятие конфликта и его структура.
31. Невербальное проявление конфликта.
32. Стратегия разрешения конфликтов.
33. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах.
34. Гнев и агрессия.
35. Разрядка эмоций.
36. Правила поведения в конфликтах.
37. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации.
38. Приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.
39. Понятие: этика и мораль.
40. Категории этики.
41. Нормы морали.
42. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения.
43. Деловой этикет в профессиональной деятельности.
44. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений.
45. Сущность общения как процесса
46. Цели и задачи общения, его содержание
47. Функции и стороны общения
48. Формы общения
49. Виды общения и их значение
50. Сущность понятий «кинесика», «проксемика», «экстралингвистика», «паралингвистика», «визуальный контакт»
51. Физиогномика как область исследования
52. Организация коммуникативного процесса
53. Понятия «коммуникатор», «реципиент», «обратная связь»
54. Значение «эмпатии» и «аттракции» для эффективного общения
55. Сущность рефлексивного и нерефлексивного слушания
56. Барьеры общения
57. Основные приемы и правила общения
58. Особенности общения в разных странах
59. Психологические и этические нормы и принципы общения

Примерные темы рефератов:

1. Анализ работы «Психология народов и масс» Г. Лебона
2. Мыслители древности и нового времени о людях как субъектах общения
3. Теории развития личности в общении.
4. Общение и эмоции.
5. Стили общения.
6. Технология беспроblemного общения Т.Гордона.
7. Технология подлинного общения Э.Берна.
8. Технология спонтанности Ф.Перлза.
9. Технология моделирования успеха в общении Р.Бэндлера и Дж. Гриндера
10. Основные понятия и аксиомы нейролингвистического программирования
11. Технология идеального общения Ч.Тойча и Дж. Тойч.
12. Психологическая коррекция стиля общения.
13. Рациональная организация рабочего времени.
14. Этика цветовой гаммы.
15. Правила сервировки и поведения за столом.
16. Искусство макияжа.
17. Этика ведения телефонных переговоров.
18. Технологии создания имиджа.
19. Риторический инструментарий деловой речи.
20. Техника речи.
21. Речевой этикет.
22. Логические правила аргументации.
23. Способы опровержения доводов оппонентов.
24. Изучение внутреннего состояния собеседника.
25. Выслушивание собеседника как психологический прием.
26. Постановка вопросов и техника ответов на них.



27. Тактика и техника нейтрализации замечаний собеседников.
28. Приемы защиты от некорректных собеседников.
29. Разрядка отрицательных эмоций и техника самоуспокоения.
30. Жесты как показатели внутреннего состояния собеседника.
31. Национальные особенности невербального общения.
32. Организация и проведение дискуссий.
33. Прием посетителей и общение с ними.
34. Пути разрешения конфликтов.
35. Системообразующие качества личного обаяния.
36. Дипломатические приемы и их организация.
37. Особенности убеждения аудитории.
38. Техника выхода из депрессии.
39. Технология разрешения конфликтных ситуаций.
40. Языковые штампы и клише.
41. История обращения в русской культуре.
42. Способы выражения оценки в русском языке.
43. Книжная и разговорная лексика: опыт сопоставительного анализа.
44. Основные типы служебных документов.
45. Коммуникативные особенности пользователей Интернета.
46. Сферы и правила использования в деловом общении визитных карточек.
47. Культура и техника речи в презентации делового партнёра.
48. Манеры общения и имидж делового человека.
49. Национальные стили ведения переговоров. Кросс-культурный анализ обычаев общения.

Практические задания:

1. Макаревич в одной из своих песен призывал: «Давайте делать паузы в словах...» Нужны ли они в разговоре? Поясните функцию пауз на следующих примерах.
  1. В «Записных книжках» К. С. Станиславского мы встречаем незатейливый совет старого актера молодой громкоголосой дебютантке: «Не голос усиливай — может пропасть правда, — говори реже».
  2. В диалоге пауз избегают те, кто чувствует себя тревожно и боится «зависнуть в пустоте» или спровоцировать опасный поворот в беседе. А. Моруа в своем «Искусстве беседы» писал: «Женщина, которая страшится объяснения в любви или сиены ревности, должна любой ценой не допускать в разговоре пауз. Пока люди молчат, у них есть время принять решение; кроме того, затянувшаяся пауза позволяет резко изменить тон беседы, и это не звучит диссонансом».
  3. Величина межличностной дистанции зависит от культурных традиций, воспитания, индивидуального жизненного опыта и личностных особенностей. Где она длиннее, где короче и почему? Какие приемы общения сокращают или удлиняют межличностную дистанцию? Объясните следующие примеры межкультурных и индивидуальных различий.
    - 1) Японцы садятся довольно близко друг к другу и чаще используют контактный взгляд, чем американцы; их не раздражает необходимость соприкоснуться руками, локтями, коленями; американцы считают, что азиаты «фамильярны» и чрезмерно «давят», а азиаты считают американцев «слишком холодными и официальными».
    - 2) А. Пиз наблюдал на одной из конференций, что, когда встречались и беседовали два американца, они стояли на расстоянии около метра друг от друга и сохраняли эту дистанцию в течение всего разговора; когда же разговаривали японец и американец, они медленно передвигались по комнате: японец наступал, а американец отодвигался — каждый из них стремился достичь привычного и удобного пространства общения.
    - 3) Молодая пара, только что эмигрировавшая в Чикаго из Дании, была приглашена в местный американский клуб. Через несколько недель после того, как их приняли в клуб, женщины стали жаловаться, что они чувствуют себя неуютно в обществе этого датчанина, поскольку он «пристает к ним».



Мужчины же этого клуба почувствовали, что якобы датчанка своим поведением намекала, что она для них вполне доступна в сексуальном отношении.

4) Сельские жители, воспитанные в условиях меньшей плотности населения, чем горожане, имеют и более просторное личностное пространство, поэтому при рукопожатии «деревенский» протянет руку издалека и наклонит корпус вперед, но с места не сойдет, а еще лучше просто помашет приветственно рукой.

4. Используя свои знания о невербальной коммуникации, по приведенным отрывкам попробуйте догадаться о том, что в действительности происходит с их персонажами.

1)...Однако бойкость не удавалась ей, и чаще всего, особенно при новых людях, взгляд Марии Ивановны пропадавал в пространстве, хотя болтала она в это время без умолку. (И. А. Бунин)

2) Лицо Александра Ивановича сохраняло нейтральность, но руки его бесцельно шарили по столу, как у слепого. (И. Ильф, Е. Петров)

3) [Мармеладов] стукнул себя кулаком по лбу, стиснул зубы, закрыл глаза и крепко оперся локтем о стол. Но через минуту лицо его вдруг изменилось, и с каким-то напускным лукавством и выделанным нахальством он взглянул на Раскольникову, засмеялся и проговорил:

- А сегодня у Сони был, на похмелье ходил просить! Хе, хе, хе! (Ф. М. Достоевский)

4) Разговаривая, он, как на пружинах, подскакивал на диване, оглушительно и беспричинно хохотал, быстро-быстро потирал от удовольствия руки, а когда и этого оказывалось недостаточно для выражения его восторга, бил себя ладонями по коленкам, смеясь до слез. (Б. Пастернак)

5) Его желтая барабанная пятка выбивала по чистому полу тревожную дробь. (И. Ильф, Е. Петров)

6) Как только присяжные уселись, председатель сказал им речь об их правах и ответственности. Говоря свою речь, председатель постоянно менял позу: то облакачивался на левую, то на правую руку, то на спинку, то на ручки кресел, то уравнивал края бумаг, то гладил разрезной нож, то ощупывал карандаш. (Л. Н. Толстой)

7) Невольно я подняла голову и прямо напротив увидела две руки, каких мне еще не приходилось видеть: они вцепились друг в друга, точно разъяренные звери, и в неистовой схватке тискали и сжимали друг друга, так что пальцы издавали сухой треск, как при раскалывании ореха. (С. Цвейг)

8) Ты запрокидываешь голову — Затем, что ты гордец и враль... (М. Цветаева)

9) Польшаев удивительно быстро моргал глазами и так энергично потирал руки, будто бы хотел трением добыть огонь по способу, принятому среди дикарей Океании. (И. Ильф, Е. Петров)

10) Вазир-Мухтар смотрел спокойно, с неопределенною сосредоточенностью, как бы мимо глаз евнуха или сквозь него. (Ю. Тынянов)

### 6.3. Типовые контрольные вопросы и задания для промежуточной аттестации

1. Предмет психологии общения. Общение в системе межличностных и общественных отношений. Содержание, цель и средства общения.
2. Значение общения для развития индивида. Качественное отличие общения человека от общения животных.
3. Постановка проблемы общения в истории философии и культуры.
4. Конкретные научные подходы к изучению общения в западной традиции XX века
5. Разработка проблем общения в отечественной психологии.
6. Понятие коммуникативной ситуации. Виды коммуникаций. Структура.
7. Массовая коммуникация и ее специфика.
8. Барьеры межличностной коммуникации. Классификации барьеров, способы преодоления.
9. Использование знаковых систем в коммуникативном процессе. Вербальная коммуникация.
10. Варианты речевого поведения: говорение и слушание. Приемы эффективного слушания. Рефлексивное и нерефлексивное слушание.
11. Проблема эффективности публичного выступления. Критерии эффективности. Факторы успешности публичного выступления.



12. Невербальная коммуникация, ее виды.
13. Интерактивная сторона общения. Структура взаимодействия.
14. Виды взаимодействия. Проблемы кооперации и конфликта.
15. Манипулирование в общении.
16. Роль социальной перцепции в процессе взаимопонимания. Специфика межличностной перцепции.
17. Эффекты, феномены и механизмы межличностного восприятия.
18. Каузальная атрибуция. Виды и ошибки каузальной атрибуции.
19. Межличностное влияние. Цели и виды влияния. Конформизм.
20. Воздействие, способы и механизмы воздействия.
21. Межличностная аттракция. Ее виды.
22. Факторы возникновения и развития аттракции.
23. Понимание в процессе межличностного общения. Свойства личности как предпосылка понимания другого человека. Стереотипы и их роль в понимании.
24. Деловое общение и его специфика.
25. Стадии организации и ведения деловых переговоров.
26. Трудности и дефекты общения. Дефицитное общение. Акцентуации характера и дефекты общения.
27. Трудности и дефекты общения. Ригидность, застенчивость и тревожность как факторы дефектного общения. Агрессивное взаимодействие.
28. Компетентность в общении. Пути и способы развития компетентности в общении.
29. Конфликты в общении: понятие, психологические причины. Этапы развития межличностного конфликта
30. Виды и функции конфликтов.
31. Стратегии поведения людей в конфликтных ситуациях.
32. Способы конструктивного разрешения межличностных конфликтов.

#### 6.4. Критерии оценивания

При ответах на зачете студент демонстрирует знания, умения и навыки по дисциплине в процессе реализации следующих компетенций и индикаторов:

УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и на иностранном языке

Ук - 4.1 Обладает базовыми знаниями об особенностях и нормах употребления единиц различных уровней языка

Ук - 4.2 Умеет оформлять письменные тексты в соответствии с нормами современного русского языка, используя лингвистические словари и справочную литературу

Ук - 4.3 Владеет способностью осознанного, коммуникативно обусловленного отбора и употребления языковых средств в соответствии с речевыми задачами

использовать русский язык в профессиональной деятельности, профессиональной коммуникации, межличностном общении

ОПК-3. Способен организовывать совместную и индивидуальную учебную и воспитательную деятельность обучающихся, в том числе с особыми образовательными потребностями, в соответствии с требованиями федеральных государственных образовательных стандартов

ОПК.3.1. Определяет и формулирует цели и задачи учебной и воспитательной деятельности обучающихся, в том числе с особыми образовательными потребностями в соответствии с требованиями ФГОС.

ОПК.3.2. Демонстрирует знание форм, методов и технологий организации совместной и индивидуальной учебной и воспитательной деятельности обучающихся, в том числе с особыми образовательными потребностями.

ОПК.3.3. Применяет формы, методы, технологии и средства организации учебной и воспитательной деятельности обучающихся, в том числе с особыми образовательными потребностями.

ОПК-7. Способен взаимодействовать с участниками образовательных отношений в рамках реализации образовательных программ

ОПК.7.1. Демонстрирует знание форм, методов и технологий взаимодействия участников образовательных отношений в рамках реализации образовательных программ

ОПК.7.2. Использует эффективные формы, методы и технологии взаимодействия участников образовательных отношений в рамках реализации образовательных программ

ОПК.7.3. Участвует в проектировании и организации взаимодействия основных участников образовательных отношений в рамках реализации образовательных программ



Зачет проводится в 3 этапа.

На первом этапе студент отвечает на вопросы теста порогового уровня – 10 вопросов. Продолжительность – 10 минут. Критерии оценивания: каждый правильный ответ – 2 балла. Максимальное количество баллов – 20.

На втором этапе студент отвечает на вопросы теста базового уровня – 10 вопросов. Продолжительность – 15 минут. Критерии оценивания: каждый правильный ответ – 3 балла. Максимальное количество баллов – 30.

На третьем этапе студент готовит ответ на вопросы продвинутого уровня и беседует с преподавателем на заданную тему, максимальная оценка 40 баллов.

Характеристики ответа

Баллы

Ответ обоснован и полностью соответствует вопросу (заданию). Даются исчерпывающие пояснения. Имеющиеся ошибки незначительны. 30-40

Ответ соответствует вопросу (заданию), имеются некоторые замечания, но ответ обоснован не в полной мере. 20-29

Ответ соответствует вопросу (заданию) частично.

10-19

Ответ не соответствует вопросу (заданию)

Менее 10

Критерии оценивания:

0–30 баллов – «незачтено» – студент имеет разрозненные, бессистемные знания: допускает грубые ошибки в определении понятий, затрудняется дать определение базовых понятий дисциплины; допускает существенные неточности в формулировке теоретических положений, искажает их смысл; беспорядочно и неуверенно излагает материал; не устанавливает межпредметные связи.

31–60 баллов и выше – «зачтено» – студент обнаруживает знание и понимание основных положений учебного материала; может допускать неточности и ошибки в определении понятий, связывает теорию с практикой, иллюстрирует примерами, фактами, данными научных исследований; осуществляет межпредметные связи.

Допущенные ошибки исправляются студентом после дополнительных вопросов преподавателя. В целом, студент должен обладать знаниями по наиболее важным вопросам дисциплины.

Порядок проведения экзамена:

На первом этапе студент отвечает на вопросы теста порогового уровня – 10 вопросов. Продолжительность – 10 минут. Критерии оценивания: каждый правильный ответ – 3 балла. Максимальное количество баллов – 30.

На втором этапе студент выполняет задания базового уровня – 5 заданий. Продолжительность – 15 минут. Критерии оценивания: каждый правильный ответ – 6 баллов. Максимальное количество баллов – 30.

На третьем этапе студент готовит ответ на вопросы продвинутого уровня и беседует с преподавателем на заданную тему, максимальная оценка 40 баллов.

Характеристики ответа

Баллы

Ответ обоснован и полностью соответствует вопросу (заданию). Даются исчерпывающие пояснения. Имеющиеся ошибки незначительны. 30–40

Ответ соответствует вопросу (заданию), имеются некоторые замечания, но ответ обоснован не в полной мере. 20–29

Ответ соответствует вопросу (заданию) частично.

10–19

Ответ не соответствует вопросу (заданию)

менее 10

Критерии оценивания:

0–20 баллов – «неудовлетворительно» – студент имеет разрозненные, бессистемные знания: не умеет выделять главное и второстепенное; допускает ошибки в определении понятий, формулировке теоретических положений, искажающие их смысл; не ориентируется в нормативно-концептуальных, программно-методических, исследовательских материалах, беспорядочно и неуверенно излагает материал; не умеет соединять теоретические положения с педагогической практикой; не умеет применять знания для обоснования и объявления фактов, не устанавливает межпредметные связи..

21–50 баллов – «удовлетворительно» – студент обнаруживает знание и понимание основных положений учебного материала, но излагает его неполно, непоследовательно, допускает неточности и существенные ошибки в определении понятий, формулировке положений, не привлекает для аргументации ответа основные положения исследовательских, концептуальных и нормативных документов, не умеет обосновывать свои суждения; наблюдается нарушение логики изложения. Ответ отличается низким уровнем самостоятельности, не содержит собственной профессионально-личностной позиции.



51–75 баллов – «хорошо» – ответ студента соответствует указанным выше критериям, но содержание ответа имеет отдельные неточности в изложении теоретического и практического материала, отличается меньшей обстоятельностью, глубиной, обоснованностью и полнотой; допущенные ошибки исправляются студентом после дополнительных вопросов экзаменатора.

76–100 баллов – «отлично» – студент глубоко и полно владеет содержанием учебного материала и понятийным аппаратом; умеет связывать теорию с практикой, иллюстрировать примерами, фактами, данными научных исследований; осуществляет межпредметные связи, предложения. Делает выводы; логично, четко. Ясно и кратко излагает ответы на поставленные вопросы; умеет обосновывать свои суждения и профессионально-личностную позицию по излагаемому вопросу. Ответ носит самостоятельный характер.

При необходимости инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на зачете. При проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматривается использование технических средств, необходимых им в связи с их индивидуальными особенностями.

Эти средства могут быть предоставлены ЧелГУ или могут использоваться собственные технические средства. Процедура оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине (модулю) предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

а) для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом,
- в форме электронного документа.

б) для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

в) для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся. При проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине (модулю) обеспечивается выполнение следующих дополнительных требований в зависимости от индивидуальных особенностей обучающихся:

а) инструкция по порядку проведения процедуры оценивания предоставляется в доступной форме (устно, в письменной форме);

б) доступная форма предоставления заданий оценочных средств (в печатной форме, в печатной форме увеличенным шрифтом, в форме электронного документа, задания зачитываются ассистентом);

в) доступная форма предоставления ответов на задания (письменно на бумаге, набор ответов на компьютере, с использованием услуг ассистента, устно).

При необходимости для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов процедура оценивания результатов обучения по дисциплине (модулю) может проводиться в несколько этапов. Проведение процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

При выставлении оценки на зачете/экзамене по дисциплине преподаватель может учитывать активную работу студента в течение семестра; баллы, полученные студентом при прохождении промежуточных тестирований и собеседований.

## 7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### 7.1. Рекомендуемая литература

#### 7.1.1. Основная литература

	Авторы,	Заглавие	Издательство,	Ресурс
Л1.1	Бороздина Г. В., Кормнова Н. А.	Психология общения: учебник и практикум для спо ( <a href="https://urait.ru/bcode/560926">https://urait.ru/bcode/560926</a> )	Москва : Юрайт, 2025	ЭБС
Л1.2	Коноваленко М. Ю.	Психология общения: учебник и практикум для спо ( <a href="https://urait.ru/bcode/560954">https://urait.ru/bcode/560954</a> )	Москва : Юрайт, 2025	ЭБС
Л1.3	Лавриненко В. Н., Чернышова Л. И.	Психология общения: учебник и практикум для спо ( <a href="https://urait.ru/bcode/561031">https://urait.ru/bcode/561031</a> )	Москва : Юрайт, 2025	ЭБС
Л1.4	Садовская В. С., Ремизов В. А.	Психология общения: учебник и практикум для спо ( <a href="https://urait.ru/bcode/562065">https://urait.ru/bcode/562065</a> )	Москва : Юрайт, 2025	ЭБС



МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение высшего образования  
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)

Рабочая программа дисциплины «Психология общения» по направлению подготовки (специальности)  
44.03.02 «Психолого-педагогическое образование» направленности (профилю) Психолого-педагогическое  
сопровождение образовательного процесса в образовательных организациях общего, профессионального и  
дополнительного образования, сопровождающие основных и дополнительных образовательных программ  
ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

стр. 13

### 7.1.2. Дополнительная литература

	Авторы,	Заглавие	Издательство,	Ресурс
Л2.1	Болотова А. К., Жуков Ю. М., Петровская Л. А.	Социальные коммуникации. Психология общения: учебник и практикум для вузов ( <a href="https://urait.ru/bcode/560190">https://urait.ru/bcode/560190</a> )	Москва : Юрайт, 2025	ЭБС
Л2.2	Садовская В. С., Ремизов В. А.	Основы коммуникативной культуры. Психология общения: учебник и практикум для вузов ( <a href="https://urait.ru/bcode/561866">https://urait.ru/bcode/561866</a> )	Москва : Юрайт, 2025	ЭБС

### 7.1.3. Методические разработки

	Авторы,	Заглавие	Издательство,	Ресурс
Л3.1	Чернышова Л. И.	Психология общения: этика, культура и этикет делового общения: учебник для спо ( <a href="https://urait.ru/bcode/566017">https://urait.ru/bcode/566017</a> )	Москва : Юрайт, 2025	ЭБС
Л3.2	Корягина Н., Антонова Н. В., Овсянникова С. В.	Психология общения: учебник и практикум для вузов ( <a href="https://urait.ru/bcode/581555">https://urait.ru/bcode/581555</a> )	Москва : Юрайт, 2025	ЭБС

### 7.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

Э1	Университетская библиотека онлайн [Электронный ресурс] : электронно-библиотечная система (ЭБС) / ООО ДиректмедиаПабблишинг. – URL: <a href="http://biblioclub.ru/">http://biblioclub.ru/</a> . URL: <a href="http://biblioclub.ru/">http://biblioclub.ru/</a> .
Э2	Лань [Электронный ресурс] : электронно-библиотечная система (ЭБС) / издательство Лань. – URL: <a href="http://e.lanbook.com/">http://e.lanbook.com/</a> . URL: <a href="http://e.lanbook.com/">http://e.lanbook.com/</a> . URL: <a href="http://e.lanbook.com/">http://e.lanbook.com/</a> .
Э3	Юрайт [Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система (ЭБС) / издательство Юрайт. – URL: <a href="https://biblio-online.ru">https://biblio-online.ru</a> . URL: <a href="https://biblio-online.ru">https://biblio-online.ru</a> .

### 7.3 Перечень информационных технологий

#### 7.3.1 Программное обеспечение

Microsoft Office Professional Plus 2010 (Лицензия Троицкого филиала)

Microsoft Office Professional Plus 2013 (Лицензия Троицкого филиала)

LMS Moodle

#### 7.3.2 Профессиональные базы данных и информационно-справочные системы

Национальная электронная библиотека (НЭБ) [Электронный ресурс]: объединенный электронный каталог фондов  
русских библиотек: сайт. – URL: <http://нэб.рф>.

## 8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Кабинет психологии, учебная аудитория № 209 для проведения занятий лекционного и семинарского типа. ЖК  
телевизор Samsung – 1 шт, ноутбук hpCompaq 6820 s (1 шт), доска ученическая настенная – 1шт., стол преподавателя  
– 1шт., учебные парты (столы) – 10 шт., стулья – 21 шт., шкафы – бшт., кафедра – 1 шт., кондиционер – 1шт. учебно-  
методическая документация. № 224 для самостоятельной работы с компьютерной техникой и с возможностью  
подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду  
организации

## 9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Самостоятельная работа студентов осуществляется как во время аудиторных занятий, так и во внеаудиторные часы и  
предполагает следующие формы: конспектирование, составление выписок, работу с электронными  
информационными сайтами, написание рефератов, сообщений, подготовку к дискуссиям и разбору проблемных  
ситуаций, выполнение тестовых заданий.

Самостоятельная работа студентов организуется следующим образом: для самоконтроля знаний по дисциплине  
студент может обратиться к предложенным вопросам, темам докладов, подготовить сообщение по проблематике  
или осуществить аналитический обзор первоисточников; реферирование первоисточников, статей в периодических  
изданиях; подготовка письменной работы (реферата); выполнение задания для микроисследований.

Студенты выполняют задания, самостоятельно обращаясь к учебной, справочной и оригинальной психолого-  
педагогической литературе.

Проверка выполнения заданий осуществляется как на практических занятиях с помощью устных выступлений  
студентов и их коллективного обсуждения, так и с помощью письменных самостоятельных работ (рефератов).



Предлагаются вопросы и задания для самопроверки с целью организации самоконтроля, темы рефератов, а также список основной литературы. Письменные работы позволяют проработать и углубить знания студентов по изучаемой дисциплине.

В процессе изучения психологии общения студентам необходимо руководствоваться рабочей программой дисциплины, которая содержит список обязательной и дополнительной литературы, вопросы к зачету и другие необходимые методические разработки.

Все материалы для самостоятельной работы имеются в электронной форме, что позволяет организовать обучение лиц с ограниченными возможностями здоровья. Также предусматриваются индивидуальные консультации с преподавателями при помощи дистанционных технологий обучения.

После прохождения основных разделов дисциплины рекомендуется проводить промежуточное тестирование, с целью проверки остаточного знания. Проверка, контроль и оценка знаний студента, требуют учета его индивидуального стиля в осуществлении учебной деятельности. Знание критериев оценки знаний обязательно для преподавателя и студента. По окончании изучения дисциплины организуется и проводится итоговое занятие в форме зачета.

В освоении дисциплины (модуля) инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья большое значение имеет индивидуальная работа.

Под индивидуальной работой подразумевается две формы взаимодействия с преподавателем: индивидуальная учебная работа (консультации), т.е. дополнительное разъяснение учебного материала и углубленное изучение материала с теми обучающимися, которые в этом заинтересованы, и индивидуальная воспитательная работа. Индивидуальные консультации по предмету являются важным фактором, способствующим индивидуализации обучения и установлению воспитательного контакта между преподавателем и обучающимся инвалидом или обучающимся с ограниченными возможностями здоровья.

В случае применения при обучении дисциплины электронного обучения, дистанционных образовательных технологий общение обучающихся и преподавателя осуществляется в режиме реального времени (Microsoft Teams, форумы, электронная почта, сотовая связь) и отложенного времени (системы дистанционного обучения Moodle, электронная почта, форумы).

Большую часть времени обучающиеся самостоятельно работают с учебно-методическими материалами. Студенты имеют возможность консультироваться с преподавателем по всем вопросам, возникающим в ходе самостоятельной работы посредством системы дистанционного обучения Moodle, электронной почты, сотовой связи, форумов. Доступ обучающегося к учебным ресурсам в режиме отложенного времени, самостоятельной работы осуществляется через сеть Интернет в удобном для него месте, времени и темпе

#### **10. СПЕЦИАЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ОБУЧАЮЩИМИСЯ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ И ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ**

Освоение дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с использованием специальных технических средств и информационных технологий, предоставляемых Ресурсным учебно-методическим центром по обучению инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья ЧелГУ по запросу обучающегося (мобильные специальные технические средства для лиц с нарушениями зрения и с нарушением слуха, ассистивные информационные технологии).

При необходимости для обучающихся с нарушениями зрения на рабочих местах для проведения практических или лабораторных занятий устанавливается специальное программное обеспечение (программа речевой навигации, речевые синтезаторы, экранные лупы).

В учебные аудитории обеспечивается беспрепятственный доступ для обучающихся с инвалидностью и с ограниченными возможностями здоровья. В каждой аудитории, где обучаются инвалиды и лица с ограниченными возможностями здоровья, предусматривается соответствующее количество мест для обучающихся с учетом нарушений их здоровья.

Для освоения дисциплины инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья предоставляется доступ к печатным источникам, имеющимся в научной библиотеке ЧелГУ, с помощью специальных технических средств; доступ с помощью специальных технических и программных средств к электронным источникам, представленным в форме электронного документа в фонде научной библиотеки ЧелГУ или электронно-библиотечных системах.

Учебно-методические материалы для обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и особенностям восприятия информации.

Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья освоение дисциплины может быть частично или полностью осуществлено с использованием дистанционных образовательных технологий.



МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение высшего образования  
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)

Рабочая программа дисциплины «Психология общения» по направлению подготовки (специальности)  
44.03.02 "Психолого-педагогическое образование" направленности (профилю) Психолого-педагогическое  
сопровождение образовательного процесса в образовательных организациях общего, профессионального и  
дополнительного образования, сопровождение основных и дополнительных образовательных программ  
ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

стр. 15

При проведении промежуточной аттестации по дисциплине обучающимся с инвалидностью и с ограниченными возможностями здоровья обеспечивается по их заявлению предоставление в доступной форме в зависимости от их индивидуальных особенностей инструкции о порядке проведения промежуточной аттестации, оценочных средств и возможности ответов на задания (письменно на бумаге, набор ответов на компьютере, письменно шрифтом Брайля, с использованием услуг ассистента, устно).

При проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматривается использование предоставленных ЧелГУ или собственных технических средств, необходимых им в связи с их индивидуальными особенностями. При необходимости инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на задания, процедура оценивания результатов обучения по дисциплине может проводиться в несколько этапов.

