

**ЧАСТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ТЕХНОЛОГИЙ
УПРАВЛЕНИЯ И ЭКОНОМИКИ»**

УТВЕРЖДАЮ

**И.о. ректора Санкт-Петербургского
университета технологий
управления и экономики**

С.В. Авдашкевич

10 октября 2021 г.



**ПРОГРАММА
ВСТУПИТЕЛЬНОГО ИСПЫТАНИЯ
ПО ПСИХОЛОГИИ ОБЩЕНИЯ**

**Санкт-Петербург
2021**

Программа вступительного испытания по Психологии общения для поступающих на программы бакалавриата на базе среднего профессионального образования разработана в соответствии с Правилами приёма на обучение по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам магистратуры в частное образовательное учреждение высшего образования «Санкт-Петербургский университет технологий управления и экономики» (далее - Университет), в том числе в филиалы Университета, на 2022/2023 учебный год, на основании федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по родственным специальностям

ОБСУЖДЕНО

на заседании кафедры Педагогика и психологии
«27» сентября 2021 г., протокол № 2
Директор ИГСН О.Н. Уткина

ОДОБРЕНО

методическим советом института гуманитарных и социальных наук
«12» октября 2021 г., протокол № 2
Председатель методического совета ИГСН Е.В. Торгунакова

1. Общие положения

Абитуриент при сдаче вступительного испытания по Психологии общения должен:

Знать: теоретические и прикладные проблемы психологии общения; методы и формы социального воздействия в процессе общения

Владеть: умениями использовать психологические знания в сфере межличностного общения.

2. Содержание программы

Тема 1. Психология общения, основные понятия и определения. Общение – основа человеческого бытия. Понятие об общении в психологии. Категории «общения» и «деятельности» в психологии. Способности – важное условие профессиональной деятельности. Общение как обмен информацией. Общение как межличностное взаимодействие. Общение как понимание людьми друг друга. Деловое общение. Формы общения: непосредственное, опосредованное; прямое, косвенное; межличностное, массовое. Типы межличностного общения: императивное, манипулятивное, диалогическое.

Тема 2. Цели общения. Структура общения. Общение как форма взаимодействия. Структура общения: коммуникативная, интерактивная, перцептивная стороны общения.

Тема 3. Основные функции общения: контактная, информационная, побудительная, координационная, понимания, эмотивная, функция установления отношений, функция оказания влияния

Тема 4. Виды общения. Уровни общения.

Тема 5. Виды общения. Вербальное общение. Невербальное общение. Экстрасенсорное общение. Уровни общения: макроуровень, мезауровень, микроуровень

Тема 6. Роли и ролевые ожидания в общении. Типы социальных ролей. «Треугольник С. Карпмана»: позиции Жертвы, Агрессора и Спасателя.

Тема 7. Виды социальных взаимодействий.

Тема 8. Ролевое взаимодействие. Возникновение психологических барьеров при взаимодействии. Виды взаимодействия: кооперация и конкуренция. Методы психологического влияния в процессе общения. Понятие «харизмы»

Тема 9. Стили взаимодействия: гуманистический, ритуальный, манипулятивный.

Тема 10. Механизмы взаимопонимания в общении: идентификация, эмпатия, рефлексия. Механизмы «заражения», «внушения», «убеждения» и «подражания» и их роль в процессе общения. Понятие об «аттракции» и ее влияние на развитие процесса общения. Факторы, влияющие на возникновение и развитие «аттракции».

Тема 11. Типы собеседников. Правила ведения беседы. Техники для выявления скрытых мотивов и интересов собеседников. Правила слушания. Техники поведения в ситуации конфликта, просьбы и отказа. Техники влияния и противодействия.

Тема 12. Техники активного слушания. Техники налаживания контакта. Активные методы повышения коммуникативной компетентности: Т-группы, группы личностного роста, группы сенситивности.

Тема 13. Этика общения и культура общения.

Определение понятий «этика общения» и «культура общения». Характеристика способов овладения культурой общения.

Тема 14. Ценности общения.

Тема 15. Ценностная ориентация процесса общения, общекультурные ценности. Этические принципы общения: сохранение достоинства партнера по общению, право партнера на ошибку и возможность ее исправления, толерантность, доверие к людям

Тема 16. 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

Тема 17. 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. Стадии протекания конфликта

Тема 18. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях: избегание, конкуренция, сотрудничество, компромисс. Технологии разрешения конфликтов в гостиничном сервисе. Понятие психологической безопасности.

3. Рекомендуемая литература

1. Чернышова, Л. И. Психология общения: этика, культура и этикет делового общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / Л. И. Чернышова. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 161 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10547-6.

2. Бороздина, Г. В. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общей редакцией Г. В. Бороздиной. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 463 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00753-4.

3. Садовская, В. С. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. С. Садовская, В. А. Ремизов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 169 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07046-0.

4. Коноваленко, М. Ю. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / М. Ю. Коноваленко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 476 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11060-9.

5. Лавриненко, В. Н. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова ; под редакцией В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 350 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-9916-9324-0.

6. Корнеенков, С. С. Психология и этика профессиональной деятельности : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. С. Корнеенков. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 304 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11483-6.

7. Чернова, Г. Р. Социальная психология : учебник для среднего профессионального образования / Г. Р. Чернова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 187 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-9788-0175-0.

8. Леонов, Н. И. Психология общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. И. Леонов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 193 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10454-7.

9. Рамендик, Д. М. Психология делового общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Д. М. Рамендик. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 207 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06312-7.

10. Корягина, Н. А. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. —

Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 437 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00962-0.

4. Критерии оценки вступительного испытания по Психологии общения

Для объективной оценки знаний поступающих на вступительном испытании по Психологии общения проводимом в форме тестирования (письменно), оценивание осуществляется по 100 (стобальной) шкале:

Вступительное испытание по Психологии общения состоит из 30 заданий в тестовой форме.

Задания теста оцениваются с различным присвоением оценочного балла.

Баллы, полученные за выполненные задания, суммируются.

Минимальное количество баллов, подтверждающее успешное прохождение вступительного испытания устанавливается на уровне 40 баллов.

Критерии и шкала оценивания:

№ задания	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Количество баллов	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
№ задания	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
Количество баллов	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

5. Примерный вариант вступительного испытания по Психологии общения для поступающих

Верны или неверны следующие утверждения:

1. Сознание и речь живут параллельной, независимой друг от друга жизнью

- А) Верно
- Б) Неверно

2. Личностью становятся через общение

- А) Верно
- Б) Неверно

3. Через систему невербальных знаков транслируется информация о чувствах, испытываемых людьми в процессе общения

- А) Верно
- Б) Неверно

Выберите один правильный ответ

4. Агрессия при помощи слов

- А) негативизм
- Б) раздражение
- В) вербальная агрессия

5. Психологическое препятствие на пути адекватной передачи информации

- А) обратная связь
- Б) рефлексия
- В) коммуникативный барьер

- 6. Позиция личности по Э. Берну, которая воспитывает, приказывает**
А) ребенок
Б) взрослый
В) родитель
- 7. Средства общения, использующие жесты, мимику, пантомимику**
А) вербальные
Б) невербальные
- 8. Феномен, при котором первое общее положительное впечатление о неизвестном человеке приводит к его переоценке**
А) эффект Ореола
Б) эмпатия
В) самоподача
Г) рефлексия
- 9. Верно ли, что вербальные и невербальные средства общения могут не совпадать**
А) да
Б) нет
- 10. Ситуация, в которой происходит прекращение связи человека (ребенка) с его социальной средой**
А) Сепарация
Б) Изоляция
В) Миелогении
- 11. Умение поставить себя на место другого человека, вчувствоваться в его мир переживаний**
А) рефлексия
Б) идентификация
В) эмпатия
Г) самооценка
- 12. Позиция личности по Э. Берну, при которой человек оправдывается, подчиняется, действует эмоционально**
А) родитель
Б) взрослый
В) ребенок
- 13. Стратегия взаимодействия, где максимально достигаются цели обеих сторон**
А) избегание
Б) противодействие
В) сотрудничество
- 14. Социальная составляющая человека**
А) индивид
Б) личность
В) индивидуальность

Г) человек

15. Кратковременное психическое состояние, в основе которого лежит бурное эмоциональное переживание, характерно изменением сознания, нарушением волевого контроля

- А) чувства
- Б) стресс
- В) аффект
- Г) настроение

16. Неблагоприятное влияние одних больных на других в процессе лечения

- А) Ятрогении
- Б) Эгогении
- В) Эгротогении

17. Осложнение заболевания, обусловленное неосторожными высказываниями или действиями медицинского работника, оказавшими на больного отрицательное влияние

- А) Соматогения
- Б) Психогения
- В) Ятрогения

18. Над чем нельзя шутить с больным

- А) Над погодой
- Б) Над особенностями профессии пациента
- В) Над особенностями течения болезни

19. Эмпатия – это

- А) Склонность к повышенному настроению
- Б) Склонность переживать чувство вины
- В) Умение разбираться в ощущениях больных

20. Сторона общения, которая состоит в обмене информацией между людьми

- А) коммуникативная
- Б) перцептивная
- В) интерактивная
- Г) общая

21. «Говорящий» в процессе общения

- А) коммуникатор
- Б) реципиент

22. Стратегия взаимодействия, при которой человек ориентирован на свои цели, не обращая внимание на цели другого

- А) противодействие
- Б) избегание
- В) компромисс

23. Характеристика психического состояния людей, находящихся в постоянном общении при оказании профессиональной помощи

- А) «Отравление людьми»
- Б) Ятрогении
- В) Эмоциональное выгорание

24. Перенос на медицинского работника эмоционального отношения пациента к значимым для него людям

- А) Трансфе
- Б) Соматонозогнозии
- В) Госпитализм

25. Средства общения, использующие только речь, язык, звуки

- А) формальное
- Б) неформальное
- В) вербальное
- Г) невербальное

26. Правильно ли, что активность невербального общения возрастает во время поиска слов

- А) да
- Б) нет

27. Агрессия с применением физической силы

- А) физическая агрессия
- Б) вербальная агрессия
- В) подозрительность

28. Какой вид средств преобладает в осуществлении коммуникаций

- А) невербальные
- Б) вербальные

29. Вид коммуникативного барьера, связанный с нарушением речи, слуха, зрения

- А) фонетическое непонимание
- Б) семантическое непонимание
- В) стилистическое непонимание
- Г) ролевое непонимание

30. Человек с выраженной тенденцией к лидерству, легко завязывают контакты, любят быть в центре внимания

- А) экстраверт
- Б) интроверт