

Автономная некоммерческая организация высшего образования
«Сибирский институт бизнеса, управления и психологии»



КОЛЛЕДЖ

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОГСЭ 03.01 Психология общения

для специальности

38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)

Среднего профессионального образования
очная форма обучения
(базовый уровень)

Красноярск
2024

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования

Срок обучения 2 года 10 месяцев (1 год 10 месяцев)

Базовый уровень среднего профессионального образования

Рабочую программу составил (а, и)

Ст. преподаватель колледжа АНО ВО СИБУП

Коптелова А.В.

(подпись)

Рабочая программа согласована с кафедрой психологии

Заведующий кафедрой Суворова Н.В. к.п.н.

(подпись)

«15» мая 2024 г.

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на учебно-методическом совете колледжа

«15» мая 2024 г.

Протокол № 09

Председатель учебно–методического совета колледжа Рыгина Е.А. / _____/.

СОДЕРЖАНИЕ

| | стр. |
|---|-----------|
| 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ | 4 |
| 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ | 6 |
| 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ | 12 |
| 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ | 13 |

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Психология общения

1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям).

Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована в профессиональном обучении программам профессиональной подготовки кадров.

1.2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы

Учебная дисциплина «Психология общения» относится к циклу общих гуманитарных и социально-экономических дисциплин специальности СПО 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям).

1.3. Цели и задачи дисциплины - требования к результатам освоения дисциплины:

Цель:

приобретение студентами теоретических знаний и практических умений в области психологии общения.

Задачи:

- продолжить формирование коммуникативной компетентности будущих специалистов;
- развивать навыки эффективного общения, необходимого для работы;
- научить использовать знания в области психологии общения в предотвращении и регулировании конфликтных ситуаций;
- сформировать навыки соблюдения этических норм общения.

Профессиональная деятельность специалистов предусматривает социально-психологические связи и отношения, что неразрывно связано с формированием знаний и умений в сфере общения.

В результате изучения дисциплины студент должен

уметь:

- применять техники и приемы эффективного общения для решения разного рода задач в профессиональной деятельности;
- искать необходимую информацию и системно анализировать ее для решения вопросов комфортного существования в группе;
- находить разумные решения в конфликтных ситуациях, используя различные виды и средства общения;
- организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать внутри коллектива;
- грамотно применять вербальные и невербальные средства общения;
- применять техники слушания, тренировки памяти и внимания;
- выявлять конфликтогены;
- разрабатывать стратегии поведения в стрессовых ситуациях;
- проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение в сфере делового общения, опираясь на общечеловеческие ценности и нравственные основы делового общения;

знатъ:

- цель, структуру и средства общения;
- психологические основы деятельности коллектива;
- психологические особенности личности;
- роль и ролевые ожидания в общении;
- техники и приемы общения, правила слушания;
- правила ведения деловой беседы, деловых переговоров, деловых дискуссий;
- механизмы взаимопонимания в общении;
- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;
- особенности конфликтной личности;
- нравственные принципы общения.

Изучение дисциплины способствует освоению **общих компетенций**:

| Код компетенции | Наименование результата обучения |
|------------------------|--|
| OK 01 | Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам; |
| OK 02 | Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности; |
| OK 03 | Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие; |
| OK 04 | Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами; |
| OK 05 | Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста; |
| OK 06 | Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения; |
| OK 09 | Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности; |
| OK 10 | Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках; |

1.4. Количество часов на освоение программы учебной дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося 38 часа, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 32 часа;

самостоятельной работы обучающегося 6 часов.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

| Вид учебной работы | Объем часов |
|--|--------------------|
| Максимальная учебная нагрузка (всего) | 38 |
| Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего) | 32 |
| в том числе: | |
| лекции, уроки | <i>16</i> |
| практические занятия | <i>16</i> |
| из них в форме практической подготовки | - |
| Самостоятельная работа обучающегося (всего) | 6 |
| в том числе: | - |
| консультации | - |
| <i>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета</i> | |

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины «Психология общения»

| Наименование разделов и тем | Содержание учебного материала, практические работы и самостоятельная работа обучающихся | Объем часов | Формируемые компетенции |
|--|--|-------------|-------------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| Раздел 1. Введение в учебную дисциплину | | 2 | |
| | Содержание учебного материала | | |
| | Назначение учебной дисциплины «Психология общения». Основные понятия. Требования к изучаемой дисциплине. Роль общения в профессиональной деятельности человека. | 1 | OK 01-03 |
| | Практическое занятие. Выявление влияния индивидуальных различий на особенности коммуникации в группе. Роль и место общения в структуре деятельности специалиста. | 1 | |
| Раздел 2. Психология делового общения | | 23 | |
| | Содержание учебного материала | | |
| | 1. Общение в системе межличностных и общественных отношений. Социальная роль. | 2 | |
| | 2. Классификация общения. Виды, функции общения. Структура и средства общения | | OK 06,07 |
| | 3. Единство общения и деятельности. | | |
| | Практическое занятие. Императив. Диалогическое общение. Причины возникновения манипуляций в межличностном общении. Особенности коммуникации, ее роль и функции в зависимости от психологических теорий, в которых она рассматривается. Преимущества и негативные последствия смещения межличностного и ролевого общения. Доклады и выступления по теме: «Общение - основа человеческого бытия» | 2 | |
| | Содержание учебного материала | | |
| | 1. Понятие социальной перцепции. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Искажения в процессе восприятия. | 2 | |
| | 2. Психологические механизмы восприятия. Влияние имиджа на восприятие человека. | | OK 02,03, 09 |
| | Практическое занятие Самодиагностика по теме «Общение». Диагностический инструментарий: | 2 | OK 01-06, 09, 10 |

| | | | |
|--|--|---|--------------|
| | <p>«Коммуникативные и организаторские способности». «Ваш стиль делового общения». «Ваши эмпатические способности». Самоанализ результатов тестирования.</p> <p>Составление плана действий по коррекции результатов, мешающих эффективному общению.</p> | | |
| | <p>Самостоятельная работа обучающихся. Примерные варианты заданий.</p> <p>Определите с какими закономерностями и ошибками каузальной атрибуции Вы сталкиваетесь в повседневной жизни? Каково значение стереотипа в профессиональной деятельности? Назовите факторы, влияющие на восприятие и понимание людей. Определите роль восприятия в развитии межличностного общения. Опишите типичные искажения при восприятии друг друга, с которыми Вы можете встретиться в своей профессиональной деятельности. Определите, есть ли связь между внешним видом человека и его успехом в профессиональной деятельности? (если да, то докажите на конкретных примерах)</p> | 1 | |
| <i>Тема 2.3. Общение как взаимодействие (инициативная сторона общения)</i> | Содержание учебного материала | 2 | OK 03,04 |
| | <p>1. Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа. Ориентация на понимание и ориентация на контроль.</p> <p>2. Взаимодействие как организация совместной деятельности.</p> | | |
| <i>Тема 2.4. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)</i> | <p>Практическое занятие. Примерные варианты заданий. Взаимосвязь «действия» и «взаимодействия». Определение типа межличностного общения для «контролера» и для «понимателя». Разработка сценария взаимодействия и определение их роли в межличностном общении. Трансактного анализа Э. Берна и его практическая значимость.</p> | 2 | OK 04,05, 09 |
| | <p>Содержание учебного материала</p> <p>1. Основные элементы коммуникации. Верbalная коммуникация. Коммуникативные барьеры.</p> <p>2. Невербальная коммуникация.</p> <p>3. Методы развития коммуникативных способностей. Виды, правила и техники слушания. Толерантность как средство повышения эффективности общения.</p> | 2 | |
| | <p>Практическое занятие. Ролевые игры, направленные на групповое принятие решения; на отработку приемов партнерского общения; развития</p> | 2 | |

| | | |
|---|---|-----------------|
| | терпимого отношения к другим, на использование невербального общения. Анализ ролевых игр. | |
| | <p>Самостоятельная работа обучающихся. Примерные варианты заданий.</p> <p>На примерах покажите, почему эффективность общения связывают с коммуникативной стороной?</p> <p>С какими коммуникативными барьерами Вы сталкивались во время прохождения производственной практики?</p> <p>Почему по речи судят об общей культуре человека?</p> <p>Сделайте сообщения по теме: «Потолкуешь с одним - возликуешь, потолкуешь с другим - затоскуешь»</p> <p>За счет чего невербальный язык принято считать элементом общей культуры поведения?</p> <p>Самодиагностика: «Уровень владения невербальными компонентами в процессе делового общения». Анализ самодиагностики Подготовьте краткие сообщения по книге А. Пиз «Язык телодвижений. Как читать мысли других по их жестам» Используя СМИ (газеты, журналы, интернет), докажите, что толерантность - основа диалогического общения. Почему человеку необходимо слышать и слушать? Рассмотрите особенности рефлексивного и нерефлексивного слушания.</p> <p>Подготовьте сообщения по теме: «Толерантность и ее значение в развитии коммуникационных способностей». Самодиагностика: «Коммуникативная толерантность». Анализ диагностики.</p> | 1 |
| <i>Тема 2.5. Формы делового общения и их характеристики</i> | <p>Содержание учебного материала</p> <p>1 .Деловая беседа. Формы постановки вопросов.</p> <p>2. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. Аргументация</p> <p>Практическое занятие. Ролевые игры, направленные на навыки корректного ведения диспута; на развитие навыков публичного выступления, на умения аргументировать и убеждать. Анализ ролевых игр</p> <p>Самостоятельная работа обучающихся. Примерные варианты заданий</p> <p>Почему деловую беседу нельзя проводить спонтанно? Ответ обоснуйте.</p> <p>Раскройте сущность каждой формы вопросов (закрытые, открытые, риторические, радикальные и др.), задаваемых в ходе беседы. Определите значение аргументов для принятия решения. Аргументируйте, почему начальный этап беседы определяет ее успешность.</p> <p>Подготовьте самопрезентацию (не более 5 минут). Какую роль</p> | 2 |
| | | <i>OK 04,05</i> |

| | | | |
|--|---|-------------|---------------------|
| | самопрезентация играет при организации публичного выступления? | | |
| Раздел 3 Конфликты и способы их предупреждения и разрешения | | 7 | |
| <i>Тема 3.1.</i> <i>Конфликт: его сущность и основные характеристики</i> | <p>Содержание учебного материала</p> <p>1. Понятие конфликта и его структура. Невербальное проявление конфликта. Стратегия разрешения конфликтов</p> <p>Практическое занятие. Самодиагностика: тест: «Твоя конфликтность»; «Стратегии поведения в конфликтах К. Томаса. Анализ своего поведения на основании результатов диагностики.</p> <p>Анализ производственных конфликтов и составление алгоритма выхода из конфликтной ситуации</p> <p>Самостоятельная работа обучающихся. Примерные варианты заданий Вспомните и проанализируйте сказки, художественные произведения (литература, кинофильмы), в которых рассматриваются примеры различных стратегий поведения в конфликтах.</p> | 2 1 1 | <i>OK 04-06, 10</i> |
| <i>Тема 3.2.</i> <i>Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция</i> | <p>Содержание учебного материала</p> <p>1. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций.</p> <p>2 Правила поведения в конфликтах. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации.</p> <p>Самостоятельная работа обучающихся. Примерные варианты заданий Определите роль руководителя в разрешении конфликтов. Подготовьте сообщения на темы: «Роль негативных эмоций в общении человека», «Толерантное поведение приходит на смену конфликтам»</p> | 2 1 | <i>OK 04,05</i> |
| Раздел 4. Этические формы общения | | 4 | |
| <i>Тема 4.1.</i> <i>Общие сведения об этической культуре</i> | <p>Содержание учебного материала</p> <p>1.Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения</p> <p>2.Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений</p> <p>Практическое занятие. Разработка этических норм своей профессиональной деятельности</p> <p>Самостоятельная работа обучающихся. Примерным вариантами заданий Рассмотрите значение нравственных норм в современном</p> | 1 2 1 | <i>OK 01-05</i> |

| | |
|--|-----------|
| предпринимательстве. Обоснуйте «золотое правило» нравственности Сформулируйте принципы делового этикета и докажите их значение в профессиональной сфере. | |
| Дифференцированный зачет | 2 |
| ВСЕГО | 38 |

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета.

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места - стол -15 шт.; стул -30 шт.; информационные стенды -4 шт.
- рабочее место преподавателя.

Учебное демонстрационное оборудование и учебные наглядные пособия:

- ноутбук-1шт., экран -1шт., проектор -1шт., доска меловая -1шт.;
- беспроводной доступ сети.

Технические средства обучения:

- Программное обеспечение, Windows Microsoft Office, SumatraPDF, K-Lite, Браузер Mozilla Firefox , Dr.Web, 7-Zip.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. 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. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/469549>. – Режим доступа: по подписке.

Дополнительные источники:

1. Раменчик, Д. М. Психология делового общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Д. М. Раменчик. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 207 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06312-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/470462> – Режим доступа: по подписке.

2. Энциклопедия практической психологии ПСИХОЛОГОС — URL: www.psychology.ru/Library

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины «Психология общения» осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, тестирования, выполнения контрольных работ, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий.

| Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания) | Формы и методы контроля и оценки результатов обучения |
|--|--|
| <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – применять техники и приемы эффективного общения для решения разного рода задач в профессиональной деятельности; – искать необходимую информацию и системно анализировать ее для решения вопросов комфорtnого сосуществования в группе; – находить разумные решения в конфликтных ситуациях, используя различные виды и средства общения; – организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать внутри коллектива; – грамотно применять вербальные и невербальные средства общения; – применять техники слушания, тренировки памяти и внимания; – выявлять конфликтогены; – разрабатывать стратегии поведения в стрессовых ситуациях; – проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение в сфере делового общения, опираясь на общечеловеческие ценности и нравственные основы делового общения; <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – цель, структуру и средства общения; – психологические основы деятельности коллектива; – психологические особенности личности; – роль и ролевые ожидания в общении; – техники и приемы общения, правила слушания; – правила ведения деловой беседы, деловых переговоров, деловых дискуссий; – механизмы взаимопонимания в общении; – источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; – особенности конфликтной личности; – нравственные принципы общения. | <p>Формы контроля обучения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - устный опрос; - письменное тестирование; - контрольные работы; - домашнее задание творческого характера; - активность на занятиях (экспертное суждение; дополнения к ответам со курсниками и т.п.) <p>Методы оценки результатов обучения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - мониторинг роста творческой самостоятельности и навыков получения нового знания каждым обучающимся; - традиционная система отметок в баллах за каждую выполненную работу, на основе которых выставляется итоговая отметка |

Вопросы к дифференцированному зачету:

1. Определение понятия "Деловое общение". Роль общения в профессиональной деятельности человека.
Основные цели общения. Сущность делового общения.
2. Общение в системе межличностных и общественных отношений. Социальная роль.

3. Классификация общения. Виды, функции общения.
4. Структура и средства общения. Единство общения и деятельности.
5. Понятие социальной перцепции. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Роль эмпатии в общении.
6. Искажения в процессе восприятия. Идентификация, ее роль во взаимопонимании.
7. Психологические механизмы восприятия. Влияние имиджа на восприятие человека.
8. Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Ориентация на понимание и ориентация на контроль.
9. Взаимодействие как организация совместной деятельности.
10. Основные элементы коммуникации. Верbalная коммуникация. Коммуникативные барьеры.
11. Невербальная коммуникация.
12. Методы развития коммуникативных способностей. Виды, правила и техники слушания. Толерантность как средство повышения эффективности общения.
13. Деловая беседа. Формы постановки вопросов.
14. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. Аргументация.
15. Понятие конфликта и его структура. Невербальное проявление конфликта. Стратегия разрешения конфликтов.
16. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций.
17. Правила поведения в конфликтах. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации.
18. Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения.
19. Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений.
20. Этикет служебных, деловых отношений. Правила деловой переписки.
21. Психология имиджа. Макро- и микро- среда личности.