

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
2023

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)

«17» мая 2023 г.

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на учебно-методическом совете колледжа

«17» мая 2023 г.

Протокол № 09

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

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	стр. 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 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;

знать:

- 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
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;
ОК 02	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности;
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие;
ОК 04	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами;
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;
ОК 06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения;
ОК 09	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности;
ОК 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	16
практические занятия	16
<i>из них в форме практической подготовки</i>	-
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	OK 01-03
	Содержание учебного материала	1	
	Назначение учебной дисциплины «Психология общения». Основные понятия. Требования к изучаемой дисциплине. Роль общения в профессиональной деятельности человека.		
	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	OK 06,07
Тема 2.1. Общение -основа человеческого бытия.	Содержание учебного материала	2	
	1. Общение в системе межличностных и общественных отношений. Социальная роль.		
	2. Классификация общения. Виды, функции общения. Структура и средства общения		
	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	
Тема 2.2 Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)	Содержание учебного материала	2	OK 02,03, 09
	1. Понятие социальной перцепции. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Искажения в процессе восприятия.		
	2. Психологические механизмы восприятия. Влияние имиджа на восприятие человека.		
		Практическое занятие Самодиагностика по теме «Общение». Диагностический инструментарий:	2

	«Коммуникативные и организаторские способности». «Ваш стиль делового общения». «Ваши эмпатические способности». Самоанализ результатов тестирования. Составление плана действий по коррекции результатов, мешающих эффективному общению.		
	Самостоятельная работа обучающихся. Примерные варианты заданий. 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)	1	
Тема 2.3. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)	Содержание учебного материала	2	
	1. Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Позиции взаимодействия в русле транзактного анализа. Ориентация на понимание и ориентация на контроль.		OK 03,04
	2. Взаимодействие как организация совместной деятельности.		
	Практическое занятие. Примерные варианты заданий. Взаимосвязь «действий» и «взаимодействий». Определение типа межличностного общения для «контролера» и для «понимателя». Разработка сценария взаимодействия и определение их роли в межличностном общении. Транзактного анализа Э. Берна и его практическая значимость.	2	
	Содержание учебного материала	2	
Тема 2.4. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)	1. Основные элементы коммуникации. Вербальная коммуникация. Коммуникативные барьеры.		OK 04,05, 09
	2. Невербальная коммуникация.		
	3. Методы развития коммуникативных способностей. Виды, правила и техники слушания. Толерантность как средство повышения эффективности общения.		
	Практическое занятие. Ролевые игры, направленные на групповое принятие решения; на отработку приемов партнерского общения; развития	2	

Тема 2.5. Формы делового общения и их характеристики	терпимого отношения к другим, на использование невербального общения. Анализ ролевых игр.		OK 04,05
	Самостоятельная работа обучающихся. Примерные варианты заданий. На примерах покажите, почему эффективность общения связывают с коммуникативной стороной? С какими коммуникативными барьерами Вы сталкивались во время прохождения производственной практики? Почему по речи судят об общей культуре человека? Сделайте сообщения по теме: «Потолкуешь с одним - возликуешь, потолкуешь с другим - затоскуешь» За счет чего невербальный язык принято считать элементом общей культуры поведения? 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. Подготовьте сообщения по теме: «Толерантность и ее значение в развитии коммуникационных способностей». Самодиагностика: «Коммуникативная толерантность». Анализ диагностики.	1	
	Содержание учебного материала	2	
	1. Деловая беседа. Формы постановки вопросов.		
	2. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. Аргументация		
	Практическое занятие. Ролевые игры, направленные на навыки корректного ведения диспута; на развитие навыков публичного выступления, на умения аргументировать и убеждать. Анализ ролевых игр	2	
	Самостоятельная работа обучающихся. Примерные варианты заданий Почему деловую беседу нельзя проводить спонтанно? Ответ обоснуйте. 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. Подготовьте самопрезентацию (не более 5 минут). Какую роль	1	

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

предпринимательстве. Обоснуйте «золотое правило» нравственности Сформулируйте принципы делового этикета и доказите 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. 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. — 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
<i>Уметь:</i> – 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 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; <i>Знать:</i> – 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.	<i>Формы контроля обучения:</i> - устный опрос, - письменное тестирование; - контрольные работы; - домашнее задание творческого характера; - активность на занятиях (экспертное суждение; дополнения к ответам сокурсников и т.п.) <i>Методы оценки результатов обучения:</i> - 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. Вербальная 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.