

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**  
**ОГСЭ.05 Психология общения**

2023 г.

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>4</b>
<b>СТРУКТУРА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>4</b>
<b>УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>9</b>
<b>КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>10</b>

# 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»

1.1. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы: дисциплина «Психология общения» относится к общему гуманитарному и социально-экономическому циклу основной профессиональной образовательной программы

## 1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 01- 07, ОК 09-11, ПК 1.1-1.3,	применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности	психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности
ПК 2.1-2.3	организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с	роли и ролевые ожидания в общении
ПК 3.1-3.5	коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения
		механизмы взаимопонимания в общении
		источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов
		этические принципы общения

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем в часах
<b>Объем образовательной программы</b>	<b>52</b>
в том числе:	
теоретическое обучение	26
практические работы	14
самостоятельная работа	10
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета	2

## 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины Психология общения

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем в часах	Осваиваемые элементы компетенций
Раздел 1. Теоретические и практические основы психологии общения		<b>50</b>	
Тема 1.1. Проблема общения в психологии и профессиональной деятельности	<b>Содержание учебного материала</b> 1. Понятие и сущность общения. Общение как основа человеческого бытия. Взаимосвязь общения и деятельности. Психологические, этические и социо-культурные особенности процесса общения. Общение и социальные отношения. Роли и ролевые ожидания в общении. Личность и общение.	<b>2</b>	ОК 01-11 ПК 1.1.-1.3. ПК 2.1-2.3. ПК 3.1.-3.5
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Дайте определение понятия «общение», «деловое общение». Дайте ответ «Почему общение является основой человеческого бытия».	<b>1</b>	
Тема 1.2. Психологические особенности процесса общения	<b>Содержание учебного материала</b> 1. Процесс общения и его аспекты: коммуникативный, интерактивный, перцептивный. Структура, цели и функции общения. Классификация видов общения. Техники и приёмы общения.	<b>2</b>	ОК 01-11 ПК 1.1.-1.3. ПК 2.1-2.3. ПК 3.1.-3.5
Тема 1.3. Интерактивная сторона общения	<b>Содержание учебного материала</b> 1. Понятие интеракции в процессе общения. Место взаимодействия в структуре общения. Виды социальных взаимодействий. Трансактный анализ Э. Берна. Трансакция - единица общения. Виды трансакций. Механизмы процесса взаимодействия. Стратегия «контролёра» и стратегия «понимателя». Открытость и закрытость общения. Этапы общения: установление контакта, ориентация в ситуации, обсуждение проблемы, принятие решения, выход из контакта. Эффект контраста и эффект ассимиляции. Формы управления: приказ, убеждение, внушение, заражение. Манипулирование сознанием.	<b>4</b>	ОК 01-11 ПК 1.1.-1.3. ПК 2.1-2.3. ПК 3.1.-3.5
	<b>Практические занятия</b> Интерактивная сторона общения Коммуникативный тренинг (интерактивная сторона общения)	<b>2</b>	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Заполните таблицу «Основные типы манипуляции»/ Эссе «Манипуляция. Хорошо или плохо?» Опишите типы манипуляции, встречающиеся в вашей профессиональной деятельности Разработайте рекомендации преодоления манипулятивного поведения в общении (для	<b>2</b>	

	руководителя, для подчиненного)		
Тема 1.4. Перцептивная сторона общения	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>4</b>	ОК 01-11 ПК 1.1.-1.3. ПК 2.1-2.3. ПК 3.1.-3.5
	1. Понятие социальной перцепции. Механизмы перцепции. Социальный стереотип и предубеждение. Факторы превосходства. Привлекательности и отношения к нам. Исследование эффектов восприятия человеком человека: «эффект ореола», «эффект проекции», «эффект первичности и новизны». Механизмы восприятия: идентификация, эмпатия, аттракция, рефлексия. Теория каузальной атрибуции.		
	<b>Практические занятия</b> Коммуникативный тренинг (перцептивная сторона общения) Тренинг «Приемы перцептивного общения»	2	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Назовите гендерные установки и стереотипы в общении, в профессиональной деятельности	1	
Тема 1.5. Общение как коммуникация	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>4</b>	ОК 01-11 ПК 1.1.-1.3. ПК 2.1-2.3. ПК 3.1.-3.5
	1. Средства, используемые в процессе передачи информации. Языки общения: вербальный, невербальный. Коммуникативная тактика и стратегия. Коммуникативные барьеры. Речевая деятельность. Виды речевой деятельности. Понятие коммуникативной и языковой грамотности. Культура и техника речи в сфере сервиса. Психология речевой коммуникации. Управление впечатлением партнёра по общению. Роль комплимента в общении. Техники ведения беседы. Техники активного слушания. Техники налаживания контакта. Невербальное общение. Основные группы невербальных средств общения: кинесика, просодика, такесика и проксемика. Позы, жесты, мимика. Классификация жестов.		
	<b>Практические занятия</b> Средства общения Тренинг коммуникативных навыков	6	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Опишите роль и место общения в структуре своей профессиональной деятельности Сформулируйте принципы делового этикета и докажите их значение в профессиональной сфере Используя СМИ (газеты, журналы, интернет), докажите, что толерантность - основа диалогического общения. Почему по речи судят об общей культуре человека? Определите, с какими барьерами Вы сталкиваетесь в повседневной жизни? Опишите барьеры в общении, с которыми Вы можете встретиться в своей профессиональной деятельности.	2	

	<p>Каково значение стереотипа в профессиональной деятельности?  С какими коммуникативными барьерами Вы сталкивались во время прохождения производственной практики?  За счет чего невербальный язык принято считать элементом общей культуры поведения?  Дайте свое определение «Эффективное слушание - »  Почему человеку необходимо слышать и слушать? Обоснуйте ответ  Разработайте рекомендации идеального слушателя  Подготовьте доклады на тему «Роль критики в общении?»  Ответьте на вопрос «Так ли важны комплименты?»  Почему необходимо готовиться к формам деловой коммуникации. Обоснуйте ответ  Почему начальный этап деловых коммуникаций определяет их успешность</p>		
Тема 1.6. Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении	<b>Содержание учебного материала</b>	4	ОК 01-11 ПК 1.1.-1.3. ПК 2.1-2.3. ПК 3.1.-3.5
	1. Общие сведения о психологии личности. Виды психических явлений: психические процессы, психические состояния, психические свойства. Основы психологии личности: психологическая структура личности, темперамент, характер. Типология темперамента. Приемы саморегуляции поведения в межличностном общении. Психологические основы общения в сфере сервиса. Психологическая культура специалиста. Психологические приёмы общения с клиентами, коллегами и деловыми партнёрами.		
	<b>Практические занятия</b> Исследование индивидуально-личностных особенностей (тест Айзенка) Определите тип темперамента (на примере мультипликационных героев)		
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Эссе «Что такое Личность?»/«Основные различия между понятиями - индивид, социальный индивид, личность»	1	
Тема 1.7. Этика в деловом общении	<b>Содержание учебного материала</b>	3	ОК 01-11 ПК 1.1.-1.3. ПК 2.1-2.3. ПК 3.1.-3.5
	1. Понятие этики общения. Общение и культура поведения. Понимание как ближайшая цель общения. Моральные ценности общения. «Золотое правило» этики как универсальная формула общения. Нравственные ценности общения в сферах сервиса. Толерантность как принцип культурного общения. Вежливость и формы её проявления		
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Обоснуйте «золотое правило» нравственности Ответьте на вопрос «Зачем изучать этику?» Дайте свое определение «Деловой этикет - »		

	<p>Дайте свое определение «Толерантность»          Ответьте на вопрос «В чем проявляется вежливость?»</p>		
<p>Тема 1.8.          Конфликты в          деловом          общении</p>	<p><b>Содержание учебного материала</b></p>	3	<p>ОК 01-11          ПК 1.1.-1.3.          ПК 2.1-2.3.          ПК 3.1.-3.5</p>
	<p>1. Понятие конфликта. Конфликты: виды, структура, стадии протекания. Предпосылка возникновения конфликта в процессе общения. Стратегия поведения в конфликтной ситуации. Конфликты в личносно – эмоциональной сфере. Правила поведения в условиях конфликта. Предупреждение конфликтов в сфере сервиса.</p>		
	<p><b>Практическая работа обучающихся</b>          Конфликт и его составляющие. Собственная стратегия поведения в конфликте          Тренинг «Скажем: «Нет, конфликтам»»</p>	2	
	<p><b>Самостоятельная работа обучающихся</b>          Вспомните и проанализируйте сказки, художественные произведения (литература, кинофильмы), в которых рассматриваются примеры различных стратегий поведения в конфликтах</p>	1	
<p><b>Промежуточная аттестация</b></p>		2	
<p><b>Всего</b></p>		52	

### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

3.1. Реализация рабочей программы дисциплины требует наличие учебного кабинета

Оборудование учебного кабинета

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- комплект учебно-методической документации;
- раздаточный материал для практических и самостоятельных работ;

Технические средства обучения

- компьютер с лицензионным программным обеспечением;
- средства мультимедиа.

#### **3.2. Информационное обеспечение реализации программы**

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации имеет печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы:

##### **3.2.1. Печатные издания:**

1. 1. Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения: учебник / Г.М. Шеламова. - М.: Академия, 2017.

##### **3.2.2. Электронные издания (электронные ресурсы):**

1. Информационный портал Режим доступа: <http://ps-psiholog.ru/obshhenie-v-internete/aktivnyie-polzovateli-interneta-kto-oni.html>.

2. Информационный портал Режим доступа: <http://psbatishev.narod.ru/library/19938.htm>.

3. Информационный портал Режим доступа: <http://www.inwent.ru/psikhologiya/190-psikhologiya-delovogo-obshcheniya>.

4. Информационный портал Режим доступа: <https://psyera.ru/4322/obshchenie>.

#### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Критерии оценки	Формы и методы оценки
<p>Знания: психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности</p> <p>роли и ролевые ожидания в общении</p> <p>техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения</p> <p>механизмы взаимопонимания в общении</p> <p>источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов</p> <p>этические принципы общения</p>	<p>Оперирует основными понятиями психологии общения, правильно и точно описывает методики и техники убеждения, слушания, способы разрешения конфликтных ситуаций</p>	<p>Оценка решений творческих задач</p> <p>Тестирование</p> <p>Анализ ролевых ситуаций</p>
<p>Умения: применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности</p> <p>организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности</p>	<p>Демонстрирует владение техниками и приемам эффективного общения, Разрешает смоделированные конфликтные ситуации</p> <p>Демонстрирует владение приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения</p>	<p>Анализ ролевых ситуаций</p> <p>Оценка решений творческих задач</p>