

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ АСТРАХАНСКОЙ ОБЛАСТИ
Государственное автономное образовательное учреждение
Астраханской области высшего образования
«Астраханский государственный архитектурно-строительный университет»
(ГАОУ АО ВО «АГАСУ»)
КОЛЛЕДЖ СТРОИТЕЛЬСТВА И ЭКОНОМИКИ АГАСУ

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОГСЭ. 05 «Психология общения»

по специальности

среднего профессионального образования

09.02.04 Информационные системы (по отраслям)

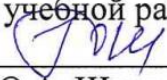
2017

ОДОБРЕНО
предметно-цикловой
комиссией
Протокол № 1
от «24» 08 2017г

Председатель ПЦК

/Э.М.Тажикова/

РЕКОМЕНДОВАНО
методическим советом
КСиЭ АГАСУ
Протокол № 1
от «24» 08 2017г

УТВЕРЖДЕНО
заместителем директора
по учебной работе:

/Ю.А. Шуклина/
«24» 08 2017г

Организация – разработчик: колледж строительства и экономики АГАСУ

Разработчик
преподаватель



Н.В.Сабер

Эксперт
методист КСиЭ АГАСУ



Е.В. Ивашенцева

Рецензент
председатель областного МО
преподавателей ОГСЭД ССУЗ,
преподаватель ГАПОУ АО АСПК



Е.Е. Ванюшина

СОДЕРЖАНИЕ

1. Паспорт рабочей программы учебной	4
2. Структура и содержание учебной дисциплины	6
3. Условия реализации учебной дисциплины	12
4. Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины	13

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины «Психология общения» является частью примерной основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС.

Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании и профессиональной подготовке работников.

1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:

Дисциплина входит в общий гуманитарный и социально-экономический цикл дисциплин.

1.3. Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **уметь**:

- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;

- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **знать**:

- взаимосвязь общения и деятельности;
- цели, функции, виды и уровни общения;
- роли и ролевые ожидания в общении;
- виды социальных взаимодействий;
- механизмы взаимопонимания в общении;
- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
- этические принципы общения;
- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.

В процессе освоения дисциплины у обучающихся должны быть сформированы общие компетенции (далее – ОК):

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Владеть информационной культурой, анализировать и оценивать информацию с использованием информационно-коммуникационных технологий.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

1.4. Количество часов на освоение программы дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося 48 часов, в том числе: обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 32 часов; самостоятельной работы обучающегося 16 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)	48
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	32
в том числе:	
практические занятия	6
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	16
в том числе:	
Внеаудиторная самостоятельная работа	6
Написание рефератов и сообщений	10
Итоговая аттестация в форме дифференцированного зачета	

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

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Введение.	Взаимосвязь общения и деятельности	4	
Введение	Содержание учебного материала		
	Предмет и задачи курса «Психология общения». Общение и личность. Значение общения для осуществления профессиональной деятельности. Виды профессиональной деятельности, в которых необходимо общение. Общение в деятельности бухгалтера.	2	1
	Самостоятельная работа обучающихся. Выполнение домашнего задания по теме: «Значение общения для профессиональной деятельности»	2	3
Раздел 1.	Понятие и характеристики общения	4	
Тема 1.1 Понятие общения	Содержание учебного материала		
	Понятие общения. Содержание, виды, цели, стороны, средства и функции общения. Структура общения: коммуникативная, интерактивная, перцептивная стороны общения. Вербальное общение. Невербальное общение. Экстрасенсорное общение. Уровни общения: макроуровень, мезоуровень, микроуровень. Составление схемы «Структура общения».	2	1
	Самостоятельная работа обучающихся. Подготовка сообщений и презентации на тему: «Преодоление коммуникативных барьеров в общении».	2	3
Тема 1.2 Функции общения	Содержание учебного материала	2	
	Определение функции общения. Основные функции общения: контактная, информационная, побудительная, координационная, понимания, эмотивная, функция установления отношений, функция оказания влияния.	2	1
Раздел 2.	Общение как межличностное взаимодействие	6	
Тема 2.1 Стили взаимодействия, роли и позиции в деловом общении.	Содержание учебного материала		
	Роли и ролевые ожидания в общении. Ролевое взаимодействие. Стили взаимодействия в деловом общении: гуманистический, ритуальный, манипулятивный. Позиция в общении (закрытая и открытая). Стратегии «контроллера» и «понимателя». Виды социальных взаимодействий. Возникновение психологических барьеров при взаимодействии. Виды взаимодействия: кооперация и конкуренция. Методы психологического влияния в процессе общения. Механизмы «заражения», «внушения», «убеждения» и «подражания» и их роль в процессе общения. Понятие «харизмы». Понятие об «аттракции» и ее влияние на развитие процесса общения. Факторы, влияющие на	2	1

	возникновение и развитие «аттракции».		
	Практическая работа Типы позиций по теории трансактного анализа Э. Бёрна.	2	2
	Самостоятельная работа обучающихся. Подготовка рефератов «Использование различных механизмов в общении», «Стили взаимодействия в деловом общении», «Социальные роли их значение»	2	3
Тема 2.2 Основные правила и этапы взаимодействия в общении.	Содержание учебного материала	2	
	Определение стиля взаимодействия. Общение как форма взаимодействия. Основные правила взаимодействия в общении. Этапы взаимодействия в общении. Ведение дискуссии. Проведение деловой игры по организации дискуссии.	2	1
Раздел 3	Обмен информацией в общении	2	
Тема 3.1 Общение как передача и прием информации	Содержание учебного материала		
	Коммуникативная сторона общения. Вербальные и невербальные средства передачи информации. Влияние индивидуальных различий на особенности коммуникации в группе. Коммуникативные структуры в группе и организации. «Различие вербальных и невербальных средств общения» - минитренинг.	2	1
Тема 3.2 Речь как ведущее средство общения.	Содержание учебного материала	3	
	«Определение типов коммуникативных барьеров (разбор ситуаций)» «Коммуникативные барьеры, их преодоление». Речь как ведущее средство общения. Вербальное общение. Этапы формирования речи. Виды речи. Коммуникативные барьеры.	2	1
	Самостоятельная работа обучающихся. Выполнение задания для речевого тренинга.	1	3
Тема 3.3 Невербальные средства общения	Содержание учебного материала	6	
	«Невербальные средства общения (взгляд, позы)» (с элементами тренинга) «Невербальные приемы общения для установления контакта». Невербальные средства общения. Особенности их использования собеседником. Разделы психологии, изучающие невербальные средства общения. Кинесика. Экстралингвистика и паралингвистика. Такесика. Проксемика Мимика и пантомимика как средство общения. Значение взгляда в общении.	2	1
	«Невербальные приемы общения для установления контакта». Виды жестов, поз. Значение невербальных средств для использования в деловом общении.	2	2
	Самостоятельная работа обучающихся. Подготовка рефератов «Невербальные сигналы во взаимодействии с клиентом», «Как узнать, говорят ли вам правду?»	2	3

Раздел 4	Общение как социальное восприятие	2	
Тема 4.1 Социальное восприятие.	Содержание учебного материала		
	«Социальная перцепция» с элементами тренинга. Социальное восприятие. Определение соответствия Я-образа реальному Я; анализ результатов. Ошибки восприятия. Механизмы взаимопонимания в общении: идентификация, эмпатия, рефлексия.	2	1
Тема 4.2 Психологические закономерности восприятия других людей	Содержание учебного материала	6	
	«Социальная перцепция, с элементами тренинга». Восприятие незнакомых людей. Стереотипизация – как основа восприятия незнакомых. Социальные стереотипы, манипулирование ими. Знакомство с приемами, помогающими «сломать» стереотип.	2	1
	«Выявление стереотипных представлений», «Приемы избавления от стереотипов» Механизмы восприятия знакомых людей. Психологические закономерности восприятия других людей. Эффекты социального восприятия.	2	1
	Самостоятельная работа обучающихся. Работа с текстом учебника и с дополнительной литературой по теме «Стереотипы в общении».	2	3
Раздел 5	Техники и приемы общения в профессиональной деятельности бухгалтера	3	
Тема 5.1 Приемы повышения эффективности общения.	Содержание учебного материала		
	Практическая работа. «Повышение эффективности общения - тренинг». Приемы повышения эффективности общения. Техники активного слушания. Техники налаживания контакта. Рефлексивное и нерефлексивное слушание. Активные методы повышения коммуникативной компетентности: Т-группы, группы личностного роста, группы сенситивности. Техники поведения в ситуации конфликта, просьбы и отказа. Техники влияния и противодействия. Техники для выявления скрытых мотивов и интересов собеседников.	2	2
	Самостоятельная работа обучающихся. Подготовка сообщения на тему «Секреты успешного общения».	1	3
Тема 5.2 Правила и приемы делового общения.	Содержание учебного материала	4	
	«Ведение беседы», «Проведение собеседования» - Ролевые игры. Правила и приемы делового общения. Правила ведения беседы. Требования к ведению деловой переписки. Ведение деловых телефонных разговоров. Деловое общение во время переговоров. Собеседование – особенности успешного проведения.	2	1
	Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. Аргументация.	2	1
Тема 5.3	Содержание учебного материала	2	

Манипулятивное общение.	«Распознавание манипуляций в общении и противостояние им». Манипулятивное общение. Способы защиты от манипулятора. Техники для выявления скрытых мотивов и интересов собеседников.	2	1
Тема 5.4. Этика общения	Содержание учебного материала	5	
	Этика общения и культура общения. Определение понятий «этика общения» и «культура общения». Характеристика способов овладения культурой общения. Ценности общения. Этические принципы общения. 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	2	1
	Практическая работа. «Исследование ценностных ориентаций личности», «Составление этического кодекса профессионала работающего с людьми»	2	2
	Самостоятельная работа обучающихся. Работа с дополнительными источниками, электронными учебными пособиями	1	3
Раздел 6.	Конфликты в общении	4	
Тема 6.1 Конфликт – понятие, классификация и структура.	Содержание учебного материала		
	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	2	1
	«Определение типа и формулы конфликта» разбор конфликтных ситуаций. 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. Формула конфликта.	2	1
Тема 6.2 Возникновение и развитие конфликта.	Содержание учебного материала	4	
	«Анализ конфликтных ситуаций с элементами тренинга». Стадии протекания конфликта. Возникновение и развитие конфликта. Конфликтогены. Типы конфликтогенов. Эскалация конфликтогенов.	2	1
	Самостоятельная работа обучающихся. Подготовка домашнего задания «Определение стратегии поведения в конфликте»	2	3
Тема 6.3 Правила поведения в конфликте и его	Содержание учебного материала	5	
	«Определение ведущей стратегии в конфликте» (тест Томаса –Киллмена). Стратегии поведения в конфликтных ситуациях: избегание, конкуренция, сотрудничество,	2	1

разрешение.	компромисс.		
	Практическая работа. «Поведение в конфликте» с элементами тренинга. Технологии разрешения конфликтов Правила поведения в конфликте.	2	2
	Самостоятельная работа обучающихся. Подготовка рефератов на тему «Предупреждение конфликтов».	1	3
Всего		64	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1. – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
2. – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством)
3. – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

1. Корпус 8, кабинет социально-экономических дисциплин № 201 для проведения практических и лекционных занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации

30 посадочных мест; S= 39,8 м²

комплект учебной мебели;

комплект учебно-наглядных пособий и презентационных материалов

ПК IC 2.53D, монитор Philips107T60

Проектор Epson – EB-X6,

Доступ в сеть Интернет2

2. корпус 8, литер А кабинет № 107 для самостоятельных работ

28 посадочных мест, комплект учебной мебели; S=59.6м²

ПЭВМ Forum Sempron-2.8 Монитор 15" LG FLATRON L 1511 S

Проектор Acer x1110 (1273) Доступ в сеть Интернет

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы.

Основные источники:

1.Столяренко Л.Д., Самыгин С.И. Психология общения: учебник / Столяренко Л.Д., Самыгин С.И. Ростов н/Д: Феникс, 2011. - 317 с.

Дополнительные источники:

2.Маклаков А.Г. Общая психология: учебник/ Маклаков А.Г. СПб: Питер, 2013 – 583 с.

Интернет - источники

Общая теория права: проблемы интерпретации в контексте коммуникативного подхода (учебник) (с исп. и доп.) [Электронный ресурс]. – URL: <http://www.garant.ru>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения промежуточного контроля, а также выполнения обучающимися индивидуальных и групповых заданий.

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
ОК 1-9; знать: взаимосвязь общения и деятельности	Проверочная работа, самостоятельная работа с применением интерактивных методов
цели, функции, виды и уровни общения	Проверочная работа, внеаудиторная самостоятельная работа, практическая работа с применением интерактивных методов
роли и ролевые ожидания в общении	Проверочная работа, тренинг, самостоятельная работа с применением интерактивных методов
виды социальных взаимодействий	Проверочная работа, внеаудиторная самостоятельная работа, практическая работа с применением интерактивных методов
механизмы взаимопонимания в общении	Проверочная работа, самостоятельная работа с применением интерактивных методов
техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения	Проверочная работа, Интерактивные игры Практическая работа
этические принципы общения	Проверочная работа, самостоятельная работа с применением интерактивных методов
источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов	Проверочная работа, внеаудиторная самостоятельная работа, практическая работа с применением интерактивных методов
ОК 1-9; уметь: применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;	Практическая работа, проверочная работа с применением интерактивных методов
использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	Практическая работа, проверочная работа с применением интерактивных методов