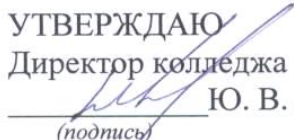


Минобрнауки России
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
«Вятский государственный гуманитарный университет»

Колледж

УТВЕРЖДАЮ
Директор колледжа

Ю. В. Лепешкин
(подпись)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

учебной дисциплины

«Психология общения»

по специальности

38.02.01(080114) Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)



Киров
2014

Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС среднего профессионального образования по специальности 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям) утвержденным Министерством образования и науки Российской Федерации 28 июля 2014 года, регистрационный № 832

Рабочая программа разработана Пономаревой Е.В., преподавателем колледжа ВятГГУ

Рецензент – Машковцева Л.М., к.п.н., доцент кафедры педагогики и методики дошкольного и начального образования ВятГГУ

Регистрационный номер: Фа 380201/17 06.09.2014

Рабочая программа утверждена цикловой комиссией по дисциплинам блока ОГСЭ всех специальностей 30.08.2014г., протокол № 1

© Вятский государственный гуманитарный университет (ВятГГУ), 2014
© Пономарева Е.В., 2014

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

1.1. Цели и задачи освоения учебной дисциплины «Психология общения»

Целями освоения учебной дисциплины являются формирование научных и прикладных представлений в области психологии общения; формирование знаний, умений, которые позволят эффективно организовывать и осуществлять процесс общения в личной и профессиональной сфере, а также формирование общекультурных и профессиональных компетенций, необходимых обучающемуся.

Задачи дисциплины:

- усвоение основных понятий психологии общения; усвоение знаний о социально-психологических закономерностях общения; о принципах этики и психологии делового общения;
- овладение основными умениями использования методов эффективных коммуникаций во взаимоотношениях;
- воспитание культуры общения в деловой и межличностной сфере.

1.2. Место дисциплины в структуре ОПОП СПО

Учебная дисциплина «Психология общения» относится к циклу общегуманитарных и социально-экономических дисциплин, основывается на учебном материале дисциплин «Русский язык» «Литература», «Обществознание», изучаемых в средней (полной) общеобразовательной школе.

1.3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

В результате освоения дисциплины обучающийся должен продемонстрировать следующие результаты образования:

Общекультурные компетенции (ОК):

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

1) знать: содержание своей будущей профессиональной деятельности, ее место и роль в жизни общества, перспективы профессионального роста.

2) уметь: повышать свой профессиональный уровень.

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

1) знать: типовые методы и способы решения профессиональных задач;

2) уметь: анализировать актуальную информацию, связанную с решением профессиональных задач; оценивать свои действия и действия граждан с рациональной точки зрения; иметь навыки работы с текстом

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

1) знать: правила поведения при возникновении нестандартных ситуаций;

2) уметь: действовать в соответствии с требованиями техники безопасности в случае возникновения нестандартных ситуаций.

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

1) знать: способы обобщения, анализа, восприятия, поиска информации по заданному вопросу;

2) уметь самостоятельно находить источник информации по заданному вопросу, пользуясь электронным или бумажным каталогом, справочно-библиографическими пособиями, поисковыми системами Интернета; выделять из источника, содержащего избыточную информацию, только необходимую для решения профессиональных задач;

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

1) знать: приемы работы с отдельными видами информации: диаграммами, символами, графиками, текстами, таблицами; цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении;

2) использовать для выполнения профессиональных задач современные средства получения и передачи информации (факс, принтер, сканер, копир и др.)

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

1) знать способы взаимодействия в коллективе; взаимосвязь общения и деятельности; 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;

2) уметь: аргументировать свою точку зрения, создавать стандартные продукты письменной коммуникации простой и сложной структуры; применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;

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

- 1) знать: требования к выполнению профессиональных обязанностей;
- 2) уметь: организовывать, и контролировать деятельность подчиненных.

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

- 1) знать: способы и приемы для решения задач профессионального и личностного развития;
- 2) уметь: анализировать трудности, возникшие при решении профессиональных задач и предлагать пути их решения;

9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности (ОК-9)

- 1) знать: об изменениях, дополнениях и внедрении новых технологий;
- 2) уметь; выполнять свои профессиональные обязанности в соответствии с обновленными целями и задачами, применять новые технологии.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»

2.1. Тематический план учебной дисциплины «Психология общения»

Общая трудоемкость учебной дисциплины 64 часа

РАЗДЕЛЫ / ТЕМЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	Общая трудоемкость в академических часах	В том числе				Формируемые компетенции
		Контактная работа обучающегося с преподавателем			Самостоятельная работа	
		лекции	Лабораторные занятия	Практические, Семинарские занятия		
Раздел 1. Понятия и сущность общения						ОК.1, ОК.2, ОК.3, ОК.4, ОК.5, ОК.6, ОК.7, ОК.8, ОК.9
Тема 1.1. Сущность, цели, функции, структура и уровни общения	2	2				
Тема 1.2. Стороны и модели общения	2	2				
Раздел 2. Средства общения						

Тема 2.1. Вербальное общение.	6	4			2	
Тема 2.2. Невербальные средства общения.	6	2		2	2	
Тема 2.3. Ведущие репрезентативные системы	4	2			2	
Раздел 3. Стратегия, тактика и виды общения						
Тема 3.1. Стратегия, тактика, виды общения.	4	2			2	
Тема 3.2. Роли и ролевые ожидания в общении	4			2	2	
Раздел 4. Общение как коммуникация						
Тема 4.1. Основные понятия, элементы, функции и структура коммуникации	2	2				
Тема 4.2. Барьеры коммуникаций	2	2				
Тема 4.3. Способы психолог-го воздействия	2	2				
Раздел 5. Деловое общение						
Тема 5.1. Понятие структура делового общения	6	4			2	
Тема 5.2. Особенности публичного выступления	4			2	2	
Тема 5.3. Этические принципы общения	2	2				
Раздел 6. Конфликты в общении						
Тема 6.1. Конфликты в общении	4	4				
Тема 6.2. Стрессы. Приемы саморегуляции	6			4	2	
Раздел 7. Эффективные технологии общения						
Тема 7.1. Технология беспроблемного общения Т.Гордона	4	4				
Тема 7.2. Технология идеального общения Ч.Гойча и Дж.	2	2				
Тема 7.3. Технология спонтанности Ф.Перлза	2	2				
Итого	64	38		10	16	

2.2. Содержание разделов / тем учебной дисциплины «Психология общения»

Раздел 1. Понятие и сущность общения

Тема 1.1. Сущность, цели, функции, структура и уровни общения

Понятие общения. Цели общения. Сущность общения, состоящая из нескольких процессов. Предмет, задачи психологии общения. Структура общения. Функции общения: прагматическая, развивающая, самоактуализирующая, объединяющая, организационная, внутриличностная. Общение и деятельность. Разновидности общения. Уровни общения. Междисциплинарный подход к общению.

Тема 1.2. Стороны и модели общения

Стороны общения, их проявления в единстве. Типы сторон общения: межличностная, когнитивная, коммуникативно-информационная, эмотивная, конативная. Понятие модели общения. Трансактная модель общения. Теория трансактного анализа Э.Берна. Три позиции человека: родитель, взрослый, ребенок. Построение схем общения с точки зрения этих позиций. Взаимосвязь жизненного сценария и общения.

Раздел 2. Средства общения

Тема 2.1. Вербальное общение.

Сущность вербального общения. Речь и язык в общении. Понятия речь, язык, виды речи.

Практическое занятие: анализ ошибок и недостатков в своей речи. Тестирование на особенности речи.

Тема 2.2. Невербальные средства общения.

Понятие невербальных средств общения. Визуальные, акустические, тактильно-кинестетические, ольфакторные средства общения. Язык телодвижений, жестов, поз. Психологическая интерпретация и значение жестов, мимики, поз.

Практическое занятие: самостоятельная психологическая интерпретация и анализ телодвижений, мимики, поз, жестов.

Тема 2.3. Ведущие репрезентативные системы.

Понятие ведущей репрезентативной системы. Психологическая характеристика людей с визуальной, аудиальной, кинестетической ВРС. Ключи доступа к распознаванию у человека ВРС.

Практическое занятие: отработка навыков распознавания средств общения человека и специфики общения с аудиалами, визуалами, кинестетиками.

Раздел 3. Стратегия, тактика, виды общения

Тема 3.1. Стратегия, тактика, виды общения.

Стратегия и тактика в общении. Виды стратегического общения: открытое, закрытое, монологическое, диалогическое, ролевое, личностное. Виды тактик общения: формальная, неформальная, примитивная, выбор ролей, деловая, духовная, межличностная, манипулятивная, светская. Виды

общения: вербальное, невербальное, межличностное, межперсональное, ролевое, доверительное, конфликтное, личностное, деловое, прямое, опосредованное.

Тема 3.2. Роли и ролевые ожидания в общении.

Типы ролей в общении. Ожидания ролей от партнера по общению. Практическое занятие: ролевая тренинг-игра. Ролевая отработка разных стратегий и тактик общения.

Раздел 4. Общение как коммуникация

Тема 4.1. Основные понятия, элементы, функции и структура коммуникации.

Понятие коммуникации. Элементы коммуникации: субъект, объект, само сообщение, средства посылки информации, канал связи, результат. Отличие понятий коммуникации и общения. Функции коммуникации. Виды коммуникативных ролей. Понятие манипуляции. Манипуляция как метод воздействия на людей.

Тема 4.2. Барьеры коммуникаций.

Понятие барьера коммуникаций. Виды коммуникативных барьеров. Роль законов восприятия и переработки информации в процессе общения. Обоснование психологических эффектов «каузальной атрибуции», «эффекта ореола», эффектов «первичности» и «новизны».

Тема 4.3. Способы психологического воздействия: заражение, внушение, убеждение и подражание.

Способы воздействия: заражение, внушение, убеждение и подражание. Психологические способы формирования аттракции: приёмы «имя собеседника», «зеркало отношений», «знаки внимания».

Раздел 5. Деловое общение

Тема 5.1. Понятие, структура делового общения

Понятие делового общения. Деловая беседа: особенности, правила, принципы. Функции деловой беседы. Структура деловой беседы. Стратегические принципы делового общения.

Тема 5.2. Особенности публичного выступления.

Понятие риторики. Основные части публичного выступления: вступление, изложение, доказательство, заключение.

Психологическая готовность к выступлению. Приёмы публичного выступления. Формулы логического убеждения. Построение аргументации.

Определение понятий «спор», «дискуссия», «полемика».

Тема 5.3. Этические принципы общения

Понятие этики и этикета. Этикет и культура поведения. Общение делового человека. Культура общения по телефону. Правила деловой переписки. Документационное обеспечение делового общения.

Раздел 6. Конфликты в общении

Тема 6.1. Конфликты в общении.

Понятие конфликта. Виды конфликтов. Причины конфликтов. Динамика развития конфликта. Причины межличностных конфликтов, модели разрешения.

Оптимальные стратегии поведения в конфликтных ситуациях. Навыки предупреждения эскалации психологического напряжения между субъектами коммуникации.

Тема 6.2. Стрессы. Приемы саморегуляции.

Понятие стресса. Стадии стресса. Виды стресса. Субсиндромы, категории стресса. Защитные механизмы, копинг-механизмы. Саморегуляция. Приемы саморегуляции: дыхательные техники, нервно-мышечная релаксация, визуализация, самовнушение, аутогенная тренировка, медитация, идеомоторная тренировка.

Раздел 7. Эффективные технологии общения

Тема 7.1. Технология беспроблемного общения Т.Гордона

Концепция «владения проблемой». Распознавание и устранение проблемы партнера. Распознавание и решение своей проблемы. Беспроблемный метод разрешения конфликтов.

Тема 7.2. Технология идеального общения Ч.Тойча и Дж. Тойч

Разрушительные модели поведения. Переобучение или изменение жизненной программы. Принципы переобучения. Семишаговая модель переобучения. Аффирмация как инструмент изменения общения.

Тема 7.3. Технология спонтанности Ф.Перлза

Концепция гештальттерапии. Ценность спонтанного общения. Изменение личности в общении. Стратегии воздействия. Классические техники Ф.Перлза.

3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Основная литература:

- 3.1.1. Панфилова, Альвина Павловна. Психология общения [Текст] : учеб. для образоват. учреждений, реализующих программы СПО / А. П. Панфилова. - 2-е изд., стер. - М. : Академия, 2014. - 368 с.
- 3.1.2. Дубровина, Ирина Владимировна. Психология [Текст] : учеб. для студ. образоват. учреждений сред. проф. образования / И. В. Дубровина, Е. Е. Данилова, А. М. Прихожан. - 10-е изд., стер. - М. : Академия, 2012. - 464 с.
- 3.1.3. Ступницкий, В.П. Психология [Электронный ресурс]: учебник / В.П. Ступницкий, О.И. Щербакова, В.Е. Степанов. - М. : Дашков и Ко, 2013. - 519 с.

Дополнительная литература:

- 3.2.1. Андреева Г. М. Социальная психология [Электронный ресурс]: учебник./ Г. М. Андреева. - 6-е изд., испр. и доп. - М.: Аспект Пресс, 2010. - 368 с. Г (<http://www.biblioclub.ru/book/104416/>)
- 3.2.2. Дубровина И.В. Психология. 10-е изд. - М.: Академия, 2012.
- 3.2.3. Макаров Л. П. Деловой этикет и общение: Учеб. пособ. для вузов. – М.: Лабиринт, 2007.
- 3.2.4. Психология и этика делового общения. Под ред. Лавриненко В.Н. – М.:ЮНИТИ. 2004.
- 3.2.5. Рогов Е.И. Психология общения. – М.: Владос, 2007.

3.3 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

- 3.3.1. ЭБС "ИРБИС"
- 3.3.2. Система "Антиплагиат"
- 3.3.3. ЭБС «Университетская библиотека online»
- 3.3.4. СПС "КонсультантПлюс"
- 3.3.5. Зинистерство образования и науки РФ. www.ed.gov.ru
- 3.3.6. Российский общеобразовательный портал. www.school.edu.ru
- 3.3.7. «Учительская газета». www.ug.ru

3.4 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

- 3.4.1. Office Pro Plus 2007 RUS Academ open NL
- 3.4.2. Office Pro Plus 2010 RUS Academ open NL
- 3.4.3. FineReader 10 Corporate Ed

3.5. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

- 3.5.1. мультимедиа проектор Epson,
- 3.5.2. ноутбук AcerExtensa,
- 3.5.3. экран.

4. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Теоретический материал дисциплины «Психология общения» изучается в течение двух семестров в соответствии с учебным планом. Самостоятельная внеаудиторная работа студентов обеспечена учебно-методическими ресурсами.

Основу дисциплины «Психология общения» составляют лекции, которые представляются систематически в сочетании с практическими занятиями. Аудиторные занятия (лекции и практические занятия)

объединены с самостоятельной внеаудиторной самостоятельной работой студентов над рекомендуемой литературой, заданиями, которые выдаёт преподаватель.

Основной целью занятий является формирование у студентов системы компетенций по основным теоретическим аспектам психологии общения на предприятиях и организациях.

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Промежуточная аттестация проводится в форме дифференцированный зачет

Примерный перечень вопросов и практических заданий к зачету:

1. Раскройте взаимосвязь общения и деятельности.
2. Дайте понятие общения.
3. Назовите цели общения.
4. Перечислите функции общения.
5. Какие виды общения вы знаете?
6. Назовите уровни общения.
7. Раскройте понятие идентификация.
8. Раскройте понятие «эмпатия».
9. Что такое аттракция?
10. Раскройте феномен ослабления роли непосредственного общения.
11. Раскройте понятие коммуникативной компетентности (по Л. А. Петровской).
12. Дайте понятие феномену активного слушания.
13. Какие виды слушания вы знаете? Чем они отличаются друг от друга?
14. Перечислите техники активного слушания.
15. Назовите типы вопросов и способы их формулирования.
16. Какие техники малого разговора вы знаете?
17. В чем заключаются техники вербализации?
18. Какие техники регуляции эмоционального напряжения вы знаете?
19. Перечислите приемы активного слушания.
20. В чем разница между сотрудничеством и соперничеством?
21. Как вы понимаете вертикальную и горизонтальную составляющие взаимодействия?
22. Какие зоны межличностной дистанции вы знаете (по Э. Холлу)?
23. Раскройте понятие идентификация.
24. Раскройте понятие эмпатия.
25. Что такое аттракция?
26. Что такое саморегуляция?
27. Назовите методы саморегуляции.
28. Что такое этика?
29. Назовите этические принципы общения.

30. Назовите этапы беседы.
31. Какие негативнее предписания (послания), имеющие разрушительное содержание, которые передают взрослые, вы знаете?
32. Раскройте понятие конфликта.
33. Проанализируйте источники конфликта.
34. Назовите виды конфликта.
35. Раскройте способы разрешения конфликтов.
36. Что такое этика?
37. Назовите этические принципы общения.
38. Как, на ваш взгляд, соотносятся этика общения и культура общения?
39. Общий нравственный принцип человеческого общения содержится в категорическом императиве И. Канта. Прокомментируйте этот принцип в аспекте его применения к вашей профессиональной деятельности.
40. Назовите правила, которыми вы будете руководствоваться, делая замечание сотруднику, ученику... Как эти правила соответствуют этическим нормам?
41. Дайте понятие «роли» в психологии.
42. Что такое ролевые ожидания?
43. Какие виды слушания вы знаете? Чем они отличаются друг от друга?
44. Перечислите техники и приемы активного слушания.
45. Раскройте понятие конфликта.
46. Проанализируйте источники и виды конфликта.
47. Раскройте способы разрешения конфликтов
48. Какие виды слушания вы знаете? Чем они отличаются друг от друга?
49. Перечислите техники и приемы активного слушания.
50. Раскройте понятие идентификация.
51. Раскройте понятие «эмпатия».
52. Что такое аттракция?

Процедура оценивания результатов освоения учебной дисциплины (модуля) осуществляется на основе Положения об организации текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся ВятГГУ, утвержденного приказом по университету от 24.07.2013 г. № 527;

При проведении промежуточной аттестации обучающегося учитываются результаты текущей аттестации в течение семестра. При оценивании результатов обучения по учебной дисциплине (модулю) используется балльно-рейтинговая система.

Реализация балльно-рейтинговой системы по учебной дисциплине осуществляется на основании Положения о балльно-рейтинговой системе оценки знаний студентов очной формы обучения ВятГГУ, утвержденным приказом по университету от 13.10.2011 г. № 654

Шкала баллов оценки результатов по учебной дисциплине

№ п/п	Показатели освоения компетенции	Уровень сформированности компетенции	Норма баллов*
1	Знает	Низкий уровень	6
2	Умеет, но не знает	Средний уровень	7
3	Знает, умеет	Высокий уровень	8

Шкала перевода баллов в оценку

Количество баллов	5-балльная оценочная шкала
80–100 баллов	«5» – отлично
70–79 баллов	«4» – хорошо
60–69 баллов	«3» – удовлетворительно
До 60 баллов	«2» – неудовлетворительно