

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**«КАРАЧАЕВО-ЧЕРКЕССКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ У.Д. АЛИЕВА»**

Факультет экономики и управления



Рабочая программа дисциплины

«Психология общения»

(наименование дисциплины)

Направление подготовки

09.02.07 Информационные системы и программирование

(шифр, название направления)

Среднее профессиональное образование

Форма обучения

Очная/очно-заочная

Год начала подготовки - 2023

(по учебному плану)

Карачаевск, 2023

Рабочая программа общеобразовательной учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее - ФГОС) СОО в пределах образовательной программы СПО по специальности среднего профессионального образования (далее - СПО) 40.02.01 Право и организация социального обеспечения.

Одобрено на заседании предметно цикловой комиссии «Социально-экономических дисциплин» от 23 июня 2023 г., протокол № 6.

Председатель ПЦК
«Социально-экономических дисциплин»

 Токова С. И.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Цель изучения дисциплины
2. Место дисциплины в учебном плане
3. Общая трудоемкость дисциплины в часах
4. Формируемые компетенции
5. Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения дисциплины
6. Содержание дисциплины
7. Виды учебной работы
8. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины
 - а) основная литература*
 - б) дополнительная учебная литература*
 - в) интернет ресурсы*
9. Форма промежуточной аттестации
10. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

Рабочая программа дисциплины
«Психология общения»
09.02.07 Информационные системы и программирование

<p>Цель изучения дисциплины</p>	<p>Цель: приобретение студентами теоретических знаний и практических умений в области психологии общения.</p> <p>Задачи:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. <p>Профессиональная деятельность специалистов предусматривает социально-психологические связи и отношения, что неразрывно связано с формированием знаний и умений в сфере общения.</p>
<p>Место дисциплины в учебном плане</p>	<p>ОГСЭ.03</p>
<p>Общая трудоемкость дисциплины в часах</p>	<p>50 ч.</p>
<p>Семестр</p>	<p>4</p>
<p>Формируемые компетенции</p>	<p>ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;</p> <p>ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;</p> <p>ОК 03. Планировать и реализовывать собственное</p>

	<p>профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;</p> <p>ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;</p> <p>ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения;</p>
<p>Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения дисциплины</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; - приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации; содержание актуальной нормативно-правовой документации; - современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования; - психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; - основы проектной деятельности; сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; - значимость профессиональной деятельности по специальности. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - определять задачи для поиска информации; - определять необходимые источники информации; - планировать процесс поиска; - структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; - оформлять результаты поиска; - определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; - применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования;

	<ul style="list-style-type: none"> - организовывать работу коллектива и команды; - взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности; - описывать значимость своей специальности.
Содержание дисциплины	<p>Психология общения. Невербальные средства общения. Восприятие человека человеком. Диагностика конфликтных ситуаций. Стили общения. Микро техника делового общения. Формы общения. Культура речи делового человека. Трудности коммуникации ошибки, разрушающие сотрудничество.</p>
Виды учебной работы	Лекции, практические, тесты, самостоятельная работа.
Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины	
<i>а) основная литература</i>	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Кузнецова М. А. Психология общения: учебное пособие для СПО / М. А. Кузнецова. - Москва: РГУП, 2019. - 167 с. - ISBN 978-5-93916-811-3. - Текст: электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1192174 – Режим доступа: по подписке. 2. Бороздина Г. В. Психология делового общения: учебник / Г.В. Бороздина. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва: ИНФРА-М, 2022. — 320 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-015397-1. - Текст: электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1862638 – Режим доступа: по подписке. 	
<i>б) дополнительная учебная литература</i>	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Ефимова Н. С. Психология общения. Практикум по психологии: учебное пособие / Н.С. Ефимова. — Москва: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2022. — 192 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-8199-0693-4. - Текст: электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1824952 – Режим доступа: по подписке. 2. Бороздина Г. В. Психология делового общения: учебник / Г.В. Бороздина. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва: ИНФРА-М, 2022. — 320 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 	

10.12737/textbook_5ad88849c699f8.84103245. - ISBN 978-5-16-013292-1. - Текст: электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1144429 – Режим доступа: по подписке.	
<i>в) интернет – ресурсы</i>	
1. https://bookap.info/ (Психологическая библиотека) 2. http://www.portal-psychology.ru/ (Портал «Академическая психология – практика») 3. https://vocabulary.ru/ (Национальная психологическая энциклопедия) 4. http://www.voppsy.ru/ (Журнал «Вопросы психологии»)	
Форма промежуточно й аттестации	3 семестр - зачёт

Фонд оценочных средств по дисциплине

ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

Устные опросы

- 1) Что представляет собой психология общения как наука.
- 2) Что представляет собой понятие и сущность общения.
- 3) Какова классификация общения.
- 4) Охарактеризуйте виды общения.
- 5) Какие выделяются функции общения.
- 6) Общение как основа человеческого бытия.
- 7) Общение как средство передачи накопленного опыта.
- 8) Структура общения как взаимосвязь перцептивной, коммуникативной и интерактивной сторон.
- 9) В чем заключается роль общения в повседневной жизни.
- 10) В чем заключается роль общения в профессиональной деятельности.

Критерии оценки устного опроса

Устный опрос оценивается отметкой зачтено (не зачтено). Каждый правильный ответ оценивается в 1 балл. Студент, набравший 5 и более баллов за ответы устного опроса, получают зачтено.

Устный опрос №2

Тема 2. Коммуникативная функция общения

- 1) Что представляют собой коммуникативная сторона общения.
- 2) Как схематически можно представить общение как процесс обмена информацией.
- 3) Охарактеризуйте барьеры общения (барьеры взаимодействия, барьеры восприятия и понимания, коммуникативные барьеры: логический, семантический, фонетический, стилистический).
- 4) Каковы причины их возникновения.
- 5) Перечислите способы преодоления коммуникативных барьеров.
- 6) Какие существуют технологии обратной связи в говорении и слушании.

Критерии оценки устного опроса

Устный опрос оценивается отметкой зачтено (не зачтено). Каждый правильный ответ оценивается в 1 балл. Студент, набравший 3 и более баллов за ответы устного опроса, получают зачтено.

Устный опрос №3

Тема 3. Интерактивная функция общения

- 1) Что представляют собой интерактивная сторона общения?
- 2) Охарактеризуйте уровни общения (интеракции).
- 3) Перечислите стратегии и тактики взаимодействия.
- 4) Какие типы взаимовлияния вы знаете?
- 5) Охарактеризуйте структуру, виды и динамику партнерских отношений.
- 6) Раскройте правила корпоративного поведения в команде.
- 7) Опишите технологии, повышающие эффективность социального взаимодействия.
- 8) Корпоративная этика.

Критерии оценки устного опроса

Устный опрос оценивается отметкой зачтено (не зачтено). Каждый правильный ответ оценивается в 1 балл. Студент, набравший 4 и более баллов за ответы устного опроса, получают зачтено.

Устный опрос №4

Тема 4. Перцептивная функция общения

- 1) Что представляют собой перцептивная сторона общения.
- 2) Какие эффекты межличностного восприятия вы знаете?
- 3) Раскройте механизмы перцепции (идентификация, стереотипизация, эмпатия, аттракция, рефлексия, казуальная атрибуция).
- 4) Какие трудности и дефекты возникают в межличностном общении?

- 5) Определите роль имиджа и самопрезентации в общении.

Критерии оценки устного опроса

Устный опрос оценивается отметкой зачтено (не зачтено). Каждый правильный ответ оценивается в 1 балл. Студент, набравший 3 и более баллов за ответы устного опроса, получают зачтено.

Устный опрос № 5

Тема 5. Средства общения

- 1) Раскройте понятие «средства общения» и приведите их классификацию.
- 2) Что представляют собой вербальные средства общения.
- 3) Перечислите виды невербального общения и укажите их специфику.
- 4) Охарактеризуйте диалогические и монологические коммуникации.
- 5) Какими бывают невербальные средства общения.
- 6) Перечислите психологические и паралингвистические особенности невербального общения.
- 7) В чем заключаются правила и техники эффективного слушания.
- 8) Какие межнациональные различия невербального общения вы знаете.
- 9) Как осуществляется взаимодействие вербальных и невербальных сигналов в человеческой коммуникации.
- 10) Почему современный специалист обязан знать особенности вербальных и невербальных средств.

Критерии оценки устного опроса

Устный опрос оценивается отметкой зачтено (не зачтено). Каждый правильный ответ оценивается в 1 балл. Студент, набравший 5 и более баллов за ответы устного опроса, получают зачтено.

Устный опрос №6

Тема 6. Роль и ролевые ожидания в общении

- 1) Раскройте понятие «социальные роли» в контексте общения.
- 2) Перечислите виды социальных ролей и дайте им характеристику.
- 3) Охарактеризуйте стили делового общения.
- 4) В чем заключаются нравственные основы общения.
- 5) Что представляют собой этические принципы делового общения.

- 6) Расскажите о деловом этикете в профессиональной деятельности.
- 7) В чем заключаются средства делового общения.
- 8) Расскажите про деловое общение как процесс развития деловых контактов между людьми.
- 9) Какое значение в процессе делового общения имеет правильная постановка вопросов и техника ответов?
- 10) Что вы подразумеваете под выражением «нейтрализация замечаний» и «защита от некорректных собеседников»?

Критерии оценки устного опроса

Устный опрос оценивается отметкой зачтено (не зачтено). Каждый правильный ответ оценивается в 1 балл. Студент, набравший 5 и более баллов за ответы устного опроса, получают зачтено.

Устный опрос №7

Тема 7. Понятие конфликта, его виды.

Способы управления и разрешения конфликтов

- 1) Раскройте понятия «конфликт» и «конфликтогены».
- 2) Назовите типы и виды конфликтов.
- 3) Каковы причины возникновения конфликтов в организациях?
- 4) Какие способы управления конфликтами вы знаете?
- 5) Охарактеризуйте принципы, которыми следует руководствоваться при разрешении конфликта.
- 6) Представьте анализ типов конфликтных личностей.
- 7) В чем состоят основные особенности внутриличностного и межличностного конфликтов?
- 8) Сделайте сравнительный анализ последствий функциональных и дисфункциональных конфликтов.
- 9) Каковы основные правила бесконфликтного общения?
- 10) Определите значение конфликтов в жизни и профессиональной деятельности человека.

Критерии оценки устного опроса

Устный опрос оценивается отметкой зачтено (не зачтено). Каждый правильный ответ оценивается в 1 балл. Студент, набравший 5 и более баллов за ответы устного опроса, получают зачтено.

Комплект практических занятий

Тема 2. Коммуникативная функция общения.

Практическое занятие 1.

Технологии обратной связи в говорении и слушании

Цель: формирование умения активного слушания, осознание значимости обратной связи в общении, умение преодолевать коммуникативные барьеры.

Содержание задания: выполнение заданий в парах, групповая рефлексия.

Порядок выполнения практической работы: в соответствии с ролью зачитывается текст, осуществляется работа в парах, проводится групповая рефлексия.

Критерии оценки:

5 баллов – задания выполнены в полном объеме, принято активное участие в парной и групповой работе, есть четкое осознание результатов применения технологии обратной связи в говорении и слушании.

4 балла – задания выполнены, есть осознание применения технологии обратной связи в говорении и слушании.

3 балла – выполнено 1 задание, представление о применении технологии обратной связи в говорении и слушании фрагментарно.

2 балла – задания не выполнены.

Задание № 1. Ознакомление с правилами активного слушания, моделирование ситуации обратной связи в общении.

Участники сидят по кругу.

Инструкция

Ознакомьтесь с правилами хорошего слушания и запишите их (можно раздать участникам группы карточки с напечатанными правилами)). Выберите себе в пару из членов группы, того, кого вы пока узнали меньше других, но хотели бы узнать поближе. В паре распределите между собой роли: один из вас будет «говорящим», а другой - «слушающим».

Правила хорошего слушания

1. Полностью сконцентрируй свое внимание на собеседнике. Обращай внимание не только на слова, но и на позу, мимику, жестикуляцию.
2. Проверь, правильно ли ты понял слова собеседника.
3. Не давай советов.
4. Не давай оценок.

Шаг. 1 (5 минут)

Сначала правилами хорошего слушания руководствуется «слушающий».

«Говорящий» в течение 5 минут рассказывает «слушающему» о своих трудностях, проблемах в общении. Особое внимание при этом он обращает на те свои качества, которые порождают эти трудности. «Слушающий» соблюдает правила хорошего слушания и тем самым помогает «говорящему» рассказывать о себе».

Шаг 2 (1-2 минуты)

«Говорящему» предоставляется время, в течение которого ему надо сказать

«слушающему», что в поведении последнего помогало ему открыто высказываться, рассказывать о себе, а что затрудняло этот рассказ. Собеседник должен узнать, что в его поведении побуждает других людей высказываться открыто, говорить о себе, а что затрудняет.

Шаг 3. (5 минут)

«Говорящий» рассказывает «слушающему» о своих сильных сторонах в общении, о том, что ему помогает устанавливать контакты, строить взаимоотношения с людьми.

«Слушающий», не забывая соблюдать правила хорошего слушания, должен учесть всю ту информацию, которую он получил от «говорящего» в течение предыдущей минуты».

Шаг 4 (5 минут).

«Слушающий» должен повторить «говорящему», что он понял из двух его рассказов о себе, т. е. о трудностях и проблемах в общении и его сильных сторонах в общении. «Говорящий» все время молчит и только движением головы показывает, согласен он или нет с тем, что говорит «слушающий». Если он делает отрицательное движение головой в знак того, что его неправильно поняли, то «слушающий» должен поправляться до тех пор, пока не получит подтверждения правильности своих слов. После того как «слушающий» скажет все, что он запомнил из двух рассказов «говорящего», последний может сказать, что было пропущено или искажено».

Шаги 5-8 (17 минут)

Участники пары меняются ролями: тот, кто был «слушающим», становится

«говорящим» и наоборот. Все четыре шага упражнения повторяются, при этом ведущий каждый раз сам дает задание на следующий шаг.

Групповая рефлексия процесса слушания

В ходе обсуждения упражнения студенты отвечают на вопросы:

- Как вам удавалось выполнять предложенные правила, какие правила было легче выполнять, какие сложнее?
- О чем вам было легче говорить - о своих трудностях и проблемах в общении или о сильных сторонах?

Какое впечатление произвела на вас та часть

- упражнения, когда вы были «говорящим»?
- Какое влияние на вас оказывали различные действия «слушающего», как они вами воспринимались?

Задание № 2.

Группа садится по кругу.

Инструкция

Обратитесь к двум участникам группы и попросите их назвать одно качество, которое помогает вам в общении, и одно, которое мешает. Участники, к которым обращаются с вопросом, какое-то время думают, а затем по очереди высказывают свое мнение». В этом упражнении необходимо соблюдать правила задания № 1.

Рефлексия (обсуждение результатов выполнения заданий).

Вопросы к зачету

1. Психология общения как наука. Понятие и сущность общения.
2. Общение как основа человеческого бытия и средство передачи накопленного
3. Роль общения в повседневной жизни и в профессиональной деятельности.
4. Классификация общения. Виды общения.
5. Функции общения: коммуникативная, познавательная, информационная, психологическая, креативная.
6. Структура общения как взаимосвязь перцептивной, коммуникативной и интерактивной сторон.
7. Коммуникативные барьеры (барьеры взаимодействия, восприятия и понимания, логический, семантический, фонетический, стилистический барьеры) и способы их преодоления.
8. Средства общения. Речь и язык в общении. Диалогические и монологические коммуникации.
9. Вербальные средства общения.
Невербальное общение – как основная форма
10. взаимодействия между людьми.
11. Основные группы невербальных средств общения: кинесика, просодика, такесика и проксемика. Классификация жестов.
12. Правила и техники эффективного слушания.
13. Методы развития коммуникативных способностей.
14. Роль невербальных средств общения в построении эффективной коммуникации.
15. Взаимодействие вербальных и невербальных сигналов в человеческой коммуникации.
16. Верификация как наука об обмане.
17. Структура, виды и динамика партнерских отношений.
18. Правила корпоративного поведения в команде.
19. Этические принципы делового общения. Деловой этикет в профессиональной деятельности. Средства делового общения.
20. Деловое общение как процесс развития деловых контактов между людьми. Имидж как средство делового общения.
21. Деловая беседа. Деловые переговоры. Формы делового общения.

22. Фазы протекания деловой беседы. Анализ деловой беседы. Общая модель.
23. Требования деловой этики к проведению деловых переговоров.
24. Структура переговоров и основные требования к руководителю в ходе их проведения. Основные этапы подготовки к деловым переговорам.
25. Культура делового спора. Дискуссия. Полемика. Общая модель деловых переговоров.
26. Искусство публичного выступления.
27. Конфликты. Пути преодоления конфликтных ситуаций.
28. Психология конфликта и его функции. Виды конфликтов.
29. Конструктивный и деструктивный конфликт.
30. Причины возникновения конфликтных ситуаций. Схема развития и управления конфликтом.