

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

**21.02.06 Информационные системы обеспечения**

**градостроительной деятельности**

ОДОБРЕНО  
предметно-цикловой комиссией  
Протокол № 5  
от «28» 04 2020 г.  
председатель  
предметно-цикловой комиссии  
Э.М. Тажикова  
Э.М. Тажикова  
«28» 04 2020 г.

РЕКОМЕНДОВАНО  
методическим советом  
КСиЭ АГАСУ  
Протокол № 5  
от «28» 04 2020 г.

УТВЕРЖДЕНО  
и.о. директора  
КСиЭ АГАСУ  
Ю.А. Шуклина  
Ю.А. Шуклина  
«28» 04 2020 г.

Организация – разработчик: колледж строительства и экономики АГАСУ

Разработчик  
преподаватель



Н.В.Сабер

Эксперт  
методист КСиЭ АГАСУ



С.С. Тюлюпова

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. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности

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 46 часов, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 32 часов;

самостоятельной работы обучающегося 14 часов.

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объем часов</b>
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>	46
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	32
в том числе:	
практические занятия	6
<b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>	14
в том числе:	
Внеаудиторная самостоятельная работа	2
Написание рефератов и сообщений	10
Промежуточная 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
<b>Введение.</b>	<b>Взаимосвязь общения и деятельности</b>		
<b>Введение</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		
	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
	<b>Самостоятельная работа обучающихся.</b> Выполнение домашнего задания по теме: «Значение общения для профессиональной деятельности»	2	3
<b>Раздел 1.</b>	<b>Понятие и характеристики общения</b>		
<b>Тема 1.1 Понятие общения</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		
	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
	<b>Самостоятельная работа обучающихся.</b> Подготовка сообщений и презентации на тему: «Преодоление коммуникативных барьеров в общении».	2	3
<b>Тема 1.2 Функции общения</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		
	Определение функции общения. Основные функции общения: контактная, информационная, побудительная, координационная, понимания, эмотивная, функция установления отношений, функция оказания влияния.	2	1
<b>Раздел 2.</b>	<b>Общение как межличностное взаимодействие</b>		
<b>Тема 2.1 Стили взаимодействия, роли и позиции в деловом общении.</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		
	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».		
	<b>Практическая работа</b> Типы позиций по теории трансактного анализа Э. Бёрна.	2	2
	<b>Самостоятельная работа обучающихся.</b> Подготовка рефератов «Использование различных механизмов в общении», «Стили взаимодействия в деловом общении», «Социальные роли их значение»	2	3
<b>Тема 2.2 Основные правила и этапы взаимодействия в общении.</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		
	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
<b>Раздел 3</b>	<b>Обмен информацией в общении</b>		
<b>Тема 3.1 Общение как передача и прием информации</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		
	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
<b>Тема 3.2 Речь как ведущее средство общения.</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>3</b>	
	«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
	<b>Самостоятельная работа обучающихся.</b> Выполнение задания для речевого тренинга.	1	3
<b>Тема 3.3 Невербальные средства общения</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>6</b>	
	«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
	<b>Самостоятельная работа обучающихся.</b> Подготовка рефератов «Невербальные сигналы во взаимодействии с клиентом», «Как узнать, говорят ли вам правду?»	2	3



<b>Раздел 4</b>	<b>Общение как социальное восприятие</b>		
<b>Тема 4.1 Социальное восприятие.</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		
	«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
<b>Тема 4.2 Психологические закономерности восприятия других людей</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>6</b>	
	«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
	<b>Самостоятельная работа обучающихся.</b> Работа с текстом учебника и с дополнительной литературой по теме «Стереотипы в общении».	2	3
<b>Раздел 5</b>	<b>Техники и приемы общения в профессиональной деятельности бухгалтера</b>		
<b>Тема 5.1 Приемы повышения эффективности общения.</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		
	<b>Практическая работа.</b> «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
	<b>Самостоятельная работа обучающихся.</b> Подготовка сообщения на тему «Секреты успешного общения».	1	3
<b>Тема 5.2 Правила и приемы делового общения.</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>4</b>	
	«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
<b>Тема 5.3</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>2</b>	

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

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

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 м<sup>2</sup>

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=59.6м<sup>2</sup>

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.

<b>Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки результатов обучения</b>
<b>ОК 1-9; знать:</b> 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
<b>ОК 1-9; уметь:</b> 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