Министерство науки и высшего образования Российской Федерации

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Сибирский государственный индустриальный университет»

Университетский колледж

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной и воспитательной работе
_____ М.В. Темлянцев
подпись
«____» _____ 20___ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Психология общения

15.02.11 «Техническая эксплуатация и обслуживание роботизированного производства»

Квалификация выпускника
Старший техник

Форма обучения
Очная форма

Срок обучения: 4 года 10 месяцев

Год начала подготовки 2022

Новокузнецк
2022

СибГИУ
Подлинник электронного документа хранится в системе электронного согласования документов СибГИУ
ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭП
Сертификат: 861a8d56fc2cfb6de53bd665403c592fd02b1419
Владелец: Ректор Юрьев Алексей Борисович
Действителен: с 12 февраля 2024 г. по 7 мая 2025 г.
Дата и время: 01-03-2024 00:38:58 ПРОВЕРИТЬ ПОДПИСЬ

1 Цели и задачи освоения учебной дисциплины

Целями учебной дисциплины являются:

– формирование культуры общения;;
– создание условий для формирования у обучающихся психологических и нравственных качеств необходимых в повседневной (в т.ч. профессиональной) деятельности и поведении современных граждан российского общества.

Задачами учебной дисциплины являются:

– ознакомление обучающихся с основными закономерностями, правилами и нормами делового и социального общения;;
– обучение умению понимать и интерпретировать невербальные сигналы общения, конструктивно критиковать, активно и эмпатично слушать;;
– обучение умению интерпретировать и применять ролевое поведение в процессе общения;;
– обеспечение освоения техник и приёмов эффективного общения в профессиональной деятельности;;
– формирование коммуникативных и перцептивных способностей для установления и поддержания деловых контактов;;
– обучение практическим приемам реализации таких форм делового общения как деловая переписка, беседа (по телефону), публичное выступление и др.;;
– обучение практическим приёмам бесконфликтного взаимодействия в деловом общении.

2 Место учебной дисциплины в структуре ООП по специальности

Учебная дисциплина относится к учебным дисциплинам общего гуманитарного и социального-экономического цикла ООП по специальности 15.02.11 «Техническая эксплуатация и обслуживание роботизированного производства».

Учебная дисциплина базируется на предварительном усвоении обучающимися учебных дисциплин:

– Производственная практика;
– Русский язык и культура речи;
– Проектная деятельность 2;
– Проектная деятельность 3;
– Проектная деятельность 1.

Учебная дисциплина дополняет умения и знания, получаемые по одновременно изучаемым и последующим учебным дисциплинам:

– Производственная практика;
– Производственная практика;
– Производственная практика;
– Производственная практика;

– Проектная деятельность 4;
– Проектная деятельность 5.

3 Планируемые результаты обучения по учебной дисциплине

Процесс изучения учебной дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Общие компетенции

– ОК 01.: Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.

– ОК 02.: Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.

– ОК 03.: Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

– ОК 04.: Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

– ОК 05.: Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.

– ОК 06.: Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен уметь, знать:

Код ОК, ПК	Уметь	Знать
ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 06.	- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; - использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	- 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.

4 Объем и содержание учебной дисциплины

Учебная деятельность обучающихся предусматривает учебные занятия (лекция, практическое занятие), самостоятельную работу, а также другие виды учебной деятельности, определенные учебным планом и календарным планом воспитательной работы.

Объем учебной дисциплины

Семестр / курс	***ИТОГО***	***7 семестр***	***8 семестр***
Форма промежуточной аттестации			*зачет*
Трудоёмкость, *академ. час.*	***52***	*22*	*30*
Лекции, *академ. час.*	***20***	*10*	*10*
в форме практической подготовки	***0***	*0*	*0*
Лабораторные работы, *академ. час.*	***0***	*0*	*0*
в форме практической подготовки	***0***	*0*	*0*
Практические занятия, *академ. час.*	***18***	*10*	*8*
в форме практической подготовки	***0***	*0*	*0*
Курсовая работа / проект, *академ. час.*	***0***	*0*	*0*
в форме практической подготовки	***0***	*0*	*0*
Консультации, *академ. час.*	***0***	*0*	*0*
в форме практической	***0***	*0*	*0*

подготовки			
Самостоятельная работа, *академ. час.*	***14***	*2*	*12*
в форме практической подготовки	***0***	*0*	*0*
Контроль, *академ. час.*	***0***	*0*	*0*
в форме практической подготовки	***0***	*0*	*0*

Содержание учебной дисциплины

Раздел 1 Основные закономерности психологии общения (Основные понятия психологии общения. Межличностные отношения. Характеристики общения. Цели и функции общения. Вербальная коммуникация. Невербальная коммуникация. Коммуникативные барьеры и их преодоление. Социально-перцептивная сторона общения. Механизмы межгруппового восприятия. Трудности и дефекты межличностного общения. Интерактивная сторона общения. Этика общения и культура общения.);

Тема 1.1 Общение как социальный феномен (Основные понятия психологии общения. Роль общения в профессиональной деятельности человека. Возникновение психологии общения, ее предмет, связь с другими науками.
Межличностные отношения. Подходы к определению общения и его форм. Характеристики общения. Потребность в общении. Цели и функции общения. Структура общения. Виды и уровни общения. Стили общения. Критерии удовлетворенности общением. Возрастные особенности общения.);

Тема 1.2 Коммуникативная сторона общения (Вербальная коммуникация. Определение, функции, основные характеристики и нормы вербальной коммуникации. Структура общения как коммуникативного акта. Схема диалога. Речь как средство утверждения социального статуса. Культурные различия в вербальной коммуникации. Слушание как коммуникативный процесс, его роль в коммуникации. Виды слушания. Эффективное слушание. Невербальная коммуникация. Определение невербальной коммуникации. Функции невербальных сообщений. Базовые системы невербальной коммуникации. Различия невербального общения у представителей разных народностей. Проблема интерпретации невербального поведения. Коммуникативные барьеры и их преодоление. Феномен межличностного влияния, виды влияния. Психологическое противостояние влиянию. Техники влияния и противостояния влиянию.);

Тема 1.3 Социально-перцептивная сторона общения (Понятие социальной перцепции. Место социальной перцепции в общении. Межличностное восприятие и понимание в процессе общения. Виды социального восприятия. Механизмы межличностного восприятия. Атрибуция как базовый механизм межличностного познания. Фундаментальная ошибка атрибуции. Понятие аттракции. Шкала, компоненты и закономерности возникновения аттракции. Этапы развития эмоциональных отношений. Механизмы межгруппового восприятия. Эффекты межличностного восприятия. Эффекты восприятия. Закономерности формирования первого впечатления: факторы восприятия при первом впечатлении. Направленное формирование первого впечатления. Долговременное общение. Трудности и дефекты межличностного общения. Трудности общения. Дефицитное общение. Дефектное общение. Деструктивное общение.);

Тема 1.4 Интерактивная сторона общения (Интеракция как обмен действиями в общении. Теории межличностного взаимодействия. Этика общения и культура общения. Ценности общения. Этические принципы общения. Этические принципы общения: сохранение достоинства партнера по общению, право партнера на ошибку и возможность ее исправления, толерантность, доверие к людям. Позиции в общении. Роли и ролевые ожидания в общении. Ролевое взаимодействие. Трансактный анализ Э. Берна. Позиция «Родитель». Позиция «Взрослый». Позиция «Ребенок». Основные виды ситуаций взаимодействия.);

Раздел 2 Деловое общение (Специфика делового общения. Взаимодействие в процессе делового общения. Понятие группы, команды. Командообразование. Виды и формы делового общения. Понятие имиджа.);

Тема 2.1 Специфика делового общения (Коммуникативная компетентность как компонент профессиональной компетентности. Вербальная коммуникация в деловом общении. Невербальное поведение и невербальные средства в профессиональном общении. Информационные технологии и средства в деловом общении. Взаимодействие в процессе делового общения. Психологическое влияние в процессе делового общения. Понятие группы, команды. Фазы развития команды, особенности взаимодействия, принципы сотрудничества. Роли в группе. Лидерство, статус, самореализация в команде. Командообразование. Деловое взаимодействие в рабочей группе.);

Тема 2.2 Виды и формы делового общения (Формы делового общения: деловая беседа (по телефону и лицом к лицу), деловые переговоры, интервью, деловые совещания и собрания, публичные выступления, прием посетителей и гостей, выставки и конференции, деловая переписка и др.

Правила деловой переписки.

Деловая беседа как специально организованный предметный разговор. Классификация деловых бесед. Деловое совещание: подготовка и проведение. Публичное выступление в системе деловых коммуникаций. Деловая полемика, правила ее проведения. Культура делового спора. Понятие имиджа. Составляющие имиджа в профессиональной сфере. Самопрезентация. Основные стратегии самопрезентации. Особенности командообразования.);

Раздел 3 Конфликты и способы их предупреждения и разрешения (Определение, виды и функции конфликта. Структура и динамика конфликта. Поведение в конфликте. Типы и причины конфликтов в деловом общении. Стратегии взаимодействия в условиях конфликта. Разбор конфликтных ситуаций при работе с клиентами и коллегами. Психотехники коммуникативного поведения в условиях конфликта. Переговоры как средство разрешения конфликтов.);

Тема 3.1 Основы психологии конфликта (Определение, виды и функции конфликта. Структура и динамика конфликта. Причины конфликта. Общие причины конфликта: социально-политические и экономические; социально-демографические; социально-психологические; индивидуально-психологические. Частные причины конфликта. Основные модели поведения личности в конфликтном взаимодействии. Стратегии поведения в конфликте: принуждение (борьба, соперничество); уход; уступка; компромисс; сотрудничество. Характеристика основных стратегий поведения в конфликте. Способы разрешения конфликтов.);

Тема 3.2 Конфликты в деловом общении (Типы и причины конфликтов в деловом общении. Стратегии взаимодействия в условиях конфликта. Конфликтные ситуации при работе с клиентами и коллегами. Психотехники коммуникативного поведения в условиях конфликта. Рекомендации по коммуникации для разрешения конфликтов посредством сотрудничества.
Переговоры как средство разрешения конфликтов. Определение понятий «переговоры», «стратегия переговоров», «тактика переговоров», «переговорный стиль», «конструктивные переговоры». Этапы проведения переговоров: подготовка, разъяснение рамок переговоров, начало, изложение точек зрения и их обсуждение, выработка соглашения.).

5 Перечень тем лекций

№ раздела / темы дисциплины	**Темы лекций**	**Трудоемкость, *академ.час***	
		всего	**в форме практической подготовки**
Раздел 1.	Основные закономерности		

	психологии общения		
Тема 1.1.	Общение как социальный феномен	2	
Тема 1.2.	Коммуникативная сторона общения	2	
Тема 1.3.	Социально-перцептивная сторона общения	2	
Тема 1.4.	Интерактивная сторона общения	2	
Раздел 2.	Деловое общение		
Тема 2.1.	Специфика делового общения	3	
Тема 2.2.	Виды и формы делового общения	3	
Раздел 3.	Конфликты и способы их предупреждения и разрешения		
Тема 3.1.	Основы психологии конфликта	3	
Тема 3.2.	Конфликты в деловом общении	3	
Итого:		**20**	**0**

6 Перечень тем практических занятий (семинаров)

№ раздела / темы дисциплины	**Темы практических занятий (семинаров)**	**Трудоемкость, *академ.час***	
		всего	**в форме практической подготовки**
Раздел 1; Тема 1.1.	Практикум «Возрастные особенности общения». Практикум «Определение собственных коммуникативных способностей»	2	
Раздел 1; Тема 1.2.	Тренинг «Вербальные и невербальные коммуникации. Эффективное слушание»	2	
Раздел 1; Тема 1.3.	Практикум «Механизмы взаимопонимания в процессе общения»	2	
Раздел 1; Тема 1.4.	Практикум «Позиции в общении. Концепция Эрика Берна: Трансактный анализ»	2	
Раздел 2; Тема 2.1.	Практикум «Роли в группе. Лидерство, статус, самореализация в команде»	2	
Раздел 2; Тема 2.2.	Тренинг «Деловое взаимодействие в рабочей	2	

	группе». «Публичное выступление. Самопрезентация»		
Раздел 3; Тема 3.1.	Практикум «Психология конфликта»	2	
Раздел 3; Тема 3.2.	Тренинг «Конструктивные решения конфликтных ситуаций. Определение своего стиля поведения в конфликтах»	2	
Раздел 1; Тема 1.1; Тема 1.2; Тема 1.3; Тема 1.4; Раздел 2; Тема 2.1; Тема 2.2; Раздел 3; Тема 3.1; Тема 3.2.	Зачет	2	
Итого:		**18**	**0**

7 Перечень тем лабораторных работ

№ раздела / темы дисциплины	**Темы лабораторных работ**	**Трудоемкость, *академ.час***	
		всего	**в форме практической подготовки**
	Отсутствуют		
Итого:		**0**	**0**

8 Перечень тем курсовых работ (проектов)

№ раздела / темы дисциплины	**Темы курсовых работ (проектов)**	**Трудоемкость, *академ.час***	
		всего	**в форме практической подготовки**
	Отсутствуют		
Итого:		**0**	**0**

9 Виды самостоятельной работы

№ раздела / темы дисциплины	**Виды самостоятельной работы**	**Трудоемкость, *академ.час***	
		всего	**в форме практической подготовки**
Раздел 1; Тема 1.1; Тема 1.2; Тема 1.3;	1. Изучение лекционного материала; 2. Подготовка к практическому занятию;	14	

Тема 1.4; Раздел 2; Тема 2.1; Тема 2.2; Раздел 3; Тема 3.1; Тема 3.2.	3. Решение ситуационных задач.		
Итого:		**14**	**0**

10 Учебно-методическое и информационное обеспечение учебной дисциплины

а) основная литература:

1 1. Корягина, Н. А. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 437 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00962-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/413575 (дата обращения: 28.02.2022).

б) дополнительная литература:

1 2. Бороздина, Г. В. Психология общения : учебник и практикум для СПО / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общ. ред. Г. В. Бороздиной. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 463 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00753-4. – URL: https://urait.ru/bcode/413711 (дата обращения: 28.02.2022).

2 3. Пшеничнова, Л. М. Психология общения : учебное пособие : [12+] / Л. М. Пшеничнова, Г. Г. Ротарь ; науч. ред. Е. В. Асмолова. – Воронеж : Воронежский государственный университет инженерных технологий, 2019. – 113 с. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=601573 (дата обращения: 28.02.2022).

3 4. Лавриненко, В. Н. Психология общения :учебник и практикум для СПО / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова ; под ред. В. Н. Лавриненко. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 350 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-9916-9324-0. – URL: https://urait.ru/bcode/413711 (дата обращения: 28.02.2022).

в) ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

1 Консультант студента. Электронная библиотека технического ВУЗа : электронно-библиотечная система / ООО «Политехресурс». – Москва, [200 –]. – URL: http://www.studentlibrary.ru. – Режим доступа: для авторизир. пользователей;

2 ЛАНЬ : электронно-библиотечная система : [коллекция «Инженерно-технические науки»] / ООО «Издательство Лань». – Санкт-Петербург, [200 –]. – URL: http://e.lanbook.com. – Режим доступа: для авторизир. пользователей;

3 Образовательная платформа ЮРАЙТ / ООО «Электронное издательство Юрайт». – Москва, [200 –]. – URL: https://urait.ru. – Режим доступа: для авторизир. пользователей;

4 Университетская библиотека онлайн : электронно-библиотечная система / ООО «Директ-Медиа». – Москва, [200 –]. – URL: https://biblioclub.ru. – Режим доступа: для авторизир. пользователей;

5 Электронная библиотека // Научно-техническая библиотека СибГИУ : сайт. – Новокузнецк, [200 –]. – URL: https://library.sibsiu.ru/LibrELibraryFullText.asp. – Режим доступа: для авторизир. пользователей;

6 Электронный каталог : сайт / Научно-техническая библиотека СибГИУ. – Новокузнецк, [199 –]. – URL: http://libr.sibsiu.ru.

г) лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение:

– 7-Zip;
– ABBYY FineReader 11;
– Kaspersky Endpoint Security;
– Microsoft Office 2007;
– Microsoft Office 2010;
– Microsoft Windows 7.

д) базы данных и информационно-справочные системы:

1 КонсультантПлюс : справочно-правовая система / ООО «Информационный центр АНВИК». – Новокузнецк, [199 –]. – Режим доступа: компьютерная сеть библиотеки Сиб. гос. индустр. ун-та.;

2 Система ГАРАНТ : электронный периодический справочник / ООО «Правовой центр «Гарант». – Кемерово, [200 –]. – Режим доступа: компьютерная сеть Сиб. гос. индустр. ун-та.;

3 Техэксперт : информационно-справочная система / ООО «Группа компаний «Кодекс». – Кемерово, [200 –]. – Режим доступа: компьютерная сеть Сиб. гос. индустр. ун-та.;

4 Электронный реферативный журнал (ЭлРЖ) : база данных / ВИНИТИ РАН. – Москва, [200 –]. – Режим доступа: компьютерная сеть библиотеки Сиб. гос. индустр. ун-та.

11 Материально-техническое обеспечение учебной дисциплины

Материально-техническое обеспечение учебной дисциплины включает учебные аудитории для проведения занятий всех видов, предусмотренных учебным планом, в том числе групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы, оснащенные оборудованием, техническими средствами обучения и материалами, учитывающими требования международных стандартов, научно-техническую библиотеку СибГИУ.

Для проведения занятий лекционного типа (лекций) предусмотрена аудитория, оборудованная компьютерной техникой, экраном и мультимедийным проектором, учебной доской.
Практические занятия, групповые и индивидуальные консультации, текущий контроль и промежуточная аттестация проводятся в учеб-ном кабинете «Социально-экономических дисциплин», оснащенный средствами обучения.
Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду.

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с требованиями ФГОС СПО по направлению подготовки (специальности) 15.02.11 «Техническая эксплуатация и обслуживание роботизированного производства».

Составитель(и):

педагог-психолог Бойкова Анастасия Владимировна (университетский колледж).

Не задана информация о рассмотрении и утверждении.

Приложение А

Аннотация
рабочей программы дисциплины «Психология общения»

по направлению подготовки (специальности)
15.02.11 «Техническая эксплуатация и обслуживание роботизированного производства»
форма обучения – Очная форма

1 Цели и задачи освоения учебной дисциплины

Целями учебной дисциплины являются:

– формирование культуры общения;;
– создание условий для формирования у обучающихся психологических и нравственных качеств необходимых в повседневной (в т.ч. профессиональной) деятельности и поведении современных граждан российского общества.

Задачами учебной дисциплины являются:

– ознакомление обучающихся с основными закономерностями, правилами и нормами делового и социального общения;;
– обучение умению понимать и интерпретировать невербальные сигналы общения, конструктивно критиковать, активно и эмпатично слушать;;
– обучение умению интерпретировать и применять ролевое поведение в процессе общения;;
– обеспечение освоения техник и приёмов эффективного общения в профессиональной деятельности;;
– формирование коммуникативных и перцептивных способностей для установления и поддержания деловых контактов;;
– обучение практическим приемам реализации таких форм делового общения как деловая переписка, беседа (по телефону), публичное выступление и др.;;
– обучение практическим приёмам бесконфликтного взаимодействия в деловом общении.

2 Место учебной дисциплины в структуре ООП по направлению подготовки (специальности)

Учебная дисциплина относится к учебным дисциплинам общего гуманитарного и социального-экономического цикла ООП по специальности 15.02.11 «Техническая эксплуатация и обслуживание роботизированного производства».

Учебная дисциплина базируется на предварительном усвоении обучающимися учебных дисциплин:

– Производственная практика;
– Русский язык и культура речи;

– Проектная деятельность 2;
– Проектная деятельность 3;
– Проектная деятельность 1.

Учебная дисциплина дополняет умения и знания, получаемые по одновременно изучаемым и последующим учебным дисциплинам:

– Производственная практика;
– Производственная практика;
– Производственная практика;
– Производственная практика;
– Проектная деятельность 4;
– Проектная деятельность 5.

3 Планируемые результаты обучения по учебной дисциплине

Процесс изучения учебной дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Общие компетенции

– ОК 01.: Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.

– ОК 02.: Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.

– ОК 03.: Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

– ОК 04.: Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

– ОК 05.: Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.

– ОК 06.: Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен уметь, знать:

Код ОК, ПК	Уметь	Знать
ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 06.	- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; - использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	- 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.

4 Объем учебной дисциплины

Семестр / курс	***ИТОГО***	***7 семестр***	***8 семестр***
Форма промежуточной аттестации			*зачет*
Трудоёмкость, *академ. час.*	***52***	*22*	*30*
Лекции, *академ. час.*	***20***	*10*	*10*
в форме практической подготовки	***0***	*0*	*0*
Лабораторные работы, *академ. час.*	***0***	*0*	*0*
в форме практической подготовки	***0***	*0*	*0*
Практические занятия, *академ. час.*	***18***	*10*	*8*
в форме практической подготовки	***0***	*0*	*0*
Курсовая работа / проект, *академ. час.*	***0***	*0*	*0*
в форме практической подготовки	***0***	*0*	*0*
Консультации, *академ. час.*	***0***	*0*	*0*

в форме практической подготовки	***0***	*0*	*0*
Самостоятельная работа, *академ. час.*	***14***	*2*	*12*
в форме практической подготовки	***0***	*0*	*0*
Контроль, *академ. час.*	***0***	*0*	*0*
в форме практической подготовки	***0***	*0*	*0*

5 Краткое содержание учебной дисциплины

В структуре учебной дисциплины выделяются следующие основные разделы (темы):

Раздел 1 Основные закономерности психологии общения (Основные понятия психологии общения. Межличностные отношения. Характеристики общения. Цели и функции общения. Вербальная коммуникация. Невербальная коммуникация. Коммуникативные барьеры и их преодоление. Социально-перцептивная сторона общения. Механизмы межгруппового восприятия. Трудности и дефекты межличностного общения. Интерактивная сторона общения. Этика общения и культура общения.);

Тема 1.1 Общение как социальный феномен (Основные понятия психологии общения. Роль общения в профессиональной деятельности человека. Возникновение психологии общения, ее предмет, связь с другими науками.
Межличностные отношения. Подходы к определению общения и его форм. Характеристики общения. Потребность в общении. Цели и функции общения. Структура общения. Виды и уровни общения. Стили общения. Критерии удовлетворенности общением. Возрастные особенности общения.);

Тема 1.2 Коммуникативная сторона общения (Вербальная коммуникация. Определение, функции, основные характеристики и нормы вербальной коммуникации. Структура общения как коммуникативного акта. Схема диалога. Речь как средство утверждения социального статуса. Культурные различия в вербальной коммуникации. Слушание как коммуникативный процесс, его роль в коммуникации. Виды слушания. Эффективное слушание. Невербальная коммуникация. Определение невербальной коммуникации. Функции невербальных сообщений. Базовые системы невербальной коммуникации. Различия невербального общения у представителей разных народностей. Проблема интерпретации невербального поведения. Коммуникативные барьеры и их преодоление. Феномен межличностного

влияния, виды влияния. Психологическое противостояние влиянию. Техники влияния и противостояния влиянию.);

Тема 1.3 Социально-перцептивная сторона общения (Понятие социальной перцепции. Место социальной перцепции в общении. Межличностное восприятие и понимание в процессе общения. Виды социального восприятия. Механизмы межличностного восприятия. Атрибуция как базовый механизм межличностного познания. Фундаментальная ошибка атрибуции. Понятие аттракции. Шкала, компоненты и закономерности возникновения аттракции. Этапы развития эмоциональных отношений. Механизмы межгруппового восприятия. Эффекты межличностного восприятия. Эффекты восприятия. Закономерности формирования первого впечатления: факторы восприятия при первом впечатлении. Направленное формирование первого впечатления. Долговременное общение. Трудности и дефекты межличностного общения. Трудности общения. Дефицитное общение. Дефектное общение. Деструктивное общение.);

Тема 1.4 Интерактивная сторона общения (Интеракция как обмен действиями в общении. Теории межличностного взаимодействия. Этика общения и культура общения. Ценности общения. Этические принципы общения. Этические принципы общения: сохранение достоинства партнера по общению, право партнера на ошибку и возможность ее исправления, толерантность, доверие к людям. Позиции в общении. Роли и ролевые ожидания в общении. Ролевое взаимодействие. Трансактный анализ Э. Берна. Позиция «Родитель». Позиция «Взрослый». Позиция «Ребенок». Основные виды ситуаций взаимодействия.);

Раздел 2 Деловое общение (Специфика делового общения. Взаимодействие в процессе делового общения. Понятие группы, команды. Командообразование. Виды и формы делового общения. Понятие имиджа.);

Тема 2.1 Специфика делового общения (Коммуникативная компетентность как компонент профессиональной компетентности. Вербальная коммуникация в деловом общении. Невербальное поведение и невербальные средства в профессиональном общении. Информационные технологии и средства в деловом общении. Взаимодействие в процессе делового общения. Психологическое влияние в процессе делового общения. Понятие группы, команды. Фазы развития команды, особенности взаимодействия, принципы сотрудничества. Роли в группе. Лидерство, статус, самореализация в команде. Командообразование. Деловое взаимодействие в рабочей группе.);

Тема 2.2 Виды и формы делового общения (Формы делового общения: деловая беседа (по телефону и лицом к лицу), деловые переговоры, интервью, деловые совещания и собрания, публичные

выступления, прием посетителей и гостей, выставки и конференции, деловая переписка и др.
Правила деловой переписки.
Деловая беседа как специально организованный предметный разговор. Классификация деловых бесед. Деловое совещание: подготовка и проведение. Публичное выступление в системе деловых коммуникаций. Деловая полемика, правила ее проведения. Культура делового спора. Понятие имиджа. Составляющие имиджа в профессиональной сфере. Самопрезентация. Основные стратегии самопрезентации. Особенности командообразования.);

Раздел 3 Конфликты и способы их предупреждения и разрешения (Определение, виды и функции конфликта. Структура и динамика конфликта. Поведение в конфликте. Типы и причины конфликтов в деловом общении. Стратегии взаимодействия в условиях конфликта. Разбор конфликтных ситуаций при работе с клиентами и коллегами. Психотехники коммуникативного поведения в условиях конфликта. Переговоры как средство разрешения конфликтов.);

Тема 3.1 Основы психологии конфликта (Определение, виды и функции конфликта. Структура и динамика конфликта. Причины конфликта. Общие причины конфликта: социально-политические и экономические; социально-демографические; социально-психологические; индивидуально-психологические. Частные причины конфликта. Основные модели поведения личности в конфликтном взаимодействии. Стратегии поведения в конфликте: принуждение (борьба, соперничество); уход; уступка; компромисс; сотрудничество. Характеристика основных стратегий поведения в конфликте. Способы разрешения конфликтов.);

Тема 3.2 Конфликты в деловом общении (Типы и причины конфликтов в деловом общении. Стратегии взаимодействия в условиях конфликта. Конфликтные ситуации при работе с клиентами и коллегами. Психотехники коммуникативного поведения в условиях конфликта. Рекомендации по коммуникации для разрешения конфликтов посредством сотрудничества.
Переговоры как средство разрешения конфликтов. Определение понятий «переговоры», «стратегия переговоров», «тактика переговоров», «переговорный стиль», «конструктивные переговоры». Этапы проведения переговоров: подготовка, разъяснение рамок переговоров, начало, изложение точек зрения и их обсуждение, выработка соглашения.).

6 Составитель(и):

педагог-психолог Бойкова Анастасия Владимировна (университетский колледж).