

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Сибирский государственный индустриальный университет»

Университетский колледж

УТВЕРЖДАЮ
Директор института
информационных технологий и
автоматизированных систем

_____ Л.Д. Павлова

подпись

« _____ » _____ 20__ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Психология общения

09.02.07 «Информационные системы и программирование»

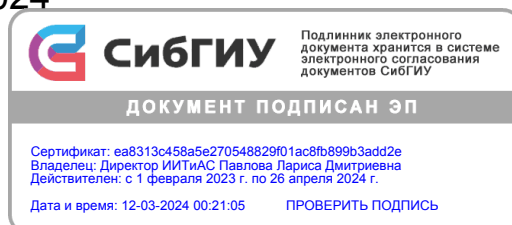
Квалификация выпускника
Администратор баз данных

Форма обучения
Очная форма

Срок обучения: 3 года 10 месяцев

Год начала подготовки 2024

Новокузнецк
2024



1 Цели и задачи освоения учебной дисциплины

Целями учебной дисциплины являются:

- приобретение студентами теоретических знаний и практических умений в области психологии общения;
- 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:

- ознакомить обучающихся с основными закономерностями, правилами и нормами делового и социального общения;
- способствовать формированию умений понимать и интерпретировать невербальные сигналы общения, конструктивно критиковать, активно и эмпатично слушать;
- обучение умению интерпретировать и применять ролевое поведение в процессе общения;;
- обеспечить освоение техник и приёмов эффективного общения в социуме (в том числе в профессиональной деятельности);
- формировать коммуникативные и перцептивные способности для установления и поддержания эффективных межличностных и деловых контактов;
- обучить практическим приемам реализации основных форм делового общения (деловая переписка, беседа, публичное выступление и др.);
- обучить практическим приемам бесконфликтного взаимодействия в деловом общении, конструктивного решения конфликтных ситуаций в социуме (в том числе в профессиональной деятельности);
- способствовать формированию навыков соблюдения этических норм общения.

2 Место учебной дисциплины в структуре ООП по специальности

Учебная дисциплина относится к учебным дисциплинам общего гуманитарного и социально-экономического цикла ООП по специальности 09.02.07 «Информационные системы и программирование».

Учебная дисциплина базируется на предварительном усвоении обучающимися учебных дисциплин:

- Проектная деятельность 1;
- Русский язык;
- Основы безопасности и защиты Родины;
- Обществознание.

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

- Производственная практика;
- Основы философии;
- Русский язык и культура речи;
- Безопасность жизнедеятельности;
- Менеджмент в профессиональной деятельности;
- Проектная деятельность 2;
- Проектная деятельность 3;
- Проектная деятельность 4.

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.: Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности

– ОК 03.: Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях

– ОК 04.: Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде

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

– 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

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.	-учитывать индивидуальные особенности партнеров по общению при выстраивании диалога с ними; - применять техники и приемы эффективного общения в социуме (в том числе в	-функции, виды, структуру и уровни общения; - виды социальных взаимодействий; - виды и техники

	<p>профессиональной деятельности);</p> <ul style="list-style-type: none"> - использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; -распознавать способы манипулирования и конструктивно противостоять ему; -определять различные механизмы взаимопонимания в процессе общения и выстраивать конструктивное взаимодействие с учетом особенностей этих механизмов; - устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета; - эффективно работать в коллективе и команде, общаться с коллегами, руководством и клиентами; - конструктивно решать различные проблемные и конфликтные ситуации в общении. 	<p>слушания партнера по общению;</p> <ul style="list-style-type: none"> -функции, виды, сложности интерпретации невербальной коммуникации; -барьеры в общении; - механизмы взаимопонимания в общении; -ценности, принципы общения; -этические нормы и правила делового общения; -специфику делового общения; - закономерности формирования и развития группы, команды, коллектива; -формы делового общения; -виды, типы, этапы развития конфликтов; -стратегии и стили поведения в конфликте; - способы регуляции деловых 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	4 семестр
Форма промежуточной		зачет

аттестации		
Трудоёмкость, <i>академ. час.</i>	42	42
Лекции, <i>академ. час.</i>	20	20
в форме практической подготовки	0	0
Лабораторные работы, <i>академ. час.</i>	0	0
в форме практической подготовки	0	0
Практические занятия, <i>академ. час.</i>	10	10
в форме практической подготовки	0	0
Курсовая работа / проект, <i>академ. час.</i>	0	0
в форме практической подготовки	0	0
Консультации, <i>академ. час.</i>	0	0
в форме практической подготовки	0	0
Самостоятельная работа, <i>академ. час.</i>	12	12
в форме практической подготовки	0	0
Контроль, <i>академ. час.</i>	0	0
в форме практической подготовки	0	0

Содержание учебной дисциплины

Раздел 1 Основные закономерности психологии общения. (Основные понятия психологии общения. Роль общения в профессиональной деятельности человека. Коммуникативная сторона общения. Социально-перцептивная сторона общения. Интерактивная сторона общения.);

Тема 1.1 Введение в курс "Психологии общения". Общение как социальный феномен. (Предмет, разделы дисциплины, основные понятия и основные аспекты общения. Структура, характеристики, виды общения. Функции и стили общения. Роль общения в профессиональной деятельности человека. Критерии удовлетворенности общением. Возрастные особенности общения. Виды социальных взаимодействий. Потребность в общении. Учет индивидуальных особенностей партнеров по общению.);

Тема 1.2 Коммуникативная сторона общения. (Каналы коммуникации. Отличия вербальной и невербальной коммуникаций. Вербальная коммуникация: элементы, средства, формы, виды, характеристики, функции. Виды и техники слушания партнера по общению. Невербальная коммуникация: функции, каналы, типы невербальных сигналов. Проблема интерпретации невербального поведения. Коммуникативные барьеры. Виды барьеров, пути их преодоления. Тех-ники и приемы эффективного общения в социуме (в том числе в профессиональной деятельности): эффективное слушание; позитивное восприятие; техника «Я-сообщений».);

Тема 1.3 Социально-перцептивная сторона общения. (Понятие социальной перцепции. Функции, особенности, виды, социальной перцепции. Механизмы взаимопонимания в процессе общения: эмпатия, аттракция (виды, факторы формирования, законы) каузальная атрибуция, идентификация, социальная рефлексия. Механизмы межличностного восприятия. Механизмы межгруппового восприятия. Трудности и дефекты межличностного общения. Приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. Манипулирование и приемы конструктивного противостояния ему. Правила самоконтроля эмоций.);

Тема 1.4 Интерактивная сторона общения. (Понятие интеракции. Теории межличностного взаимодействия. Значение, функции, структура, виды интеракции. Стратегии взаимодействия. Способы воздействия людей друг на друга. Культура, ценности, принципы общения. Механизмы взаимопонимания в процессе общения, выстраивание конструктивного взаимодействия с учетом особенностей этих механизмов. Позиции в общении. Концепция Эрика Берна: трансактный анализ.);

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

Тема 2.1 Специфика делового общения. (Основные отличия делового общения от межличностного. Понятие профессионального общения. Этические нормы и правила делового общения. Аргументация в деловой коммуникации. Закономерности формирования и развития группы, коллектива, команды (понятие, стадии формирования). Понятие лидерства в коллективе (функции, типы лидеров; стили руководства).

Лидерские качества. Типология командных ролей в коллективе. Организация эффективной работы в коллективе и команде. Эффективное общение с коллегами, руководством и т.д.);

Тема 2.2 Виды и формы делового общения. (Основные формы делового общения: беседа (виды, этапы проведения), деловое совещание (виды, типы, классификация, этапы проведения), публичное выступление, пресс-конференция, переговоры, деловая переписка. Понятие имиджа в профессиональной сфере. Практические приемы реализации основных форм делового общения (деловая переписка, беседа, публичное выступление и др.) Подготовка резюме и самопрезентации в ситуации прохождения собеседования при трудоустройстве.);

Раздел 3 Конфликты и способы их предупреждения и разрешения. (Признаки, виды, типы конфликта. Стратегии, стили, приемы, алгоритм поведения в конфликте. Причины конфликтов в деловой сфере и эффективное управление ими.);

Тема 3.1 Основы психологии конфликта. (Определение, виды и функции конфликта. Основы психологии конфликта. (Понятие конфликта, признаки, виды и типы. Влияние конфликта на жизнь человека. «Плюсы и минусы» конфликта. Возникновение и этапы протекания конфликта. Понятие конфликтогена. Стратегии и стили поведения в конфликте. Типы конфликтных личностей. Способы регулирования конфликтов. Алгоритм поведения в конфликтной ситуации. Компромисс - как наиболее распространённый способ решения конфликта.);

Тема 3.2 Конфликты в деловом общении. (Причины конфликтов в деловом общении. Управление деловыми конфликтами. Карта конфликта. Способы регуляции деловых конфликтов. Кодекс поведения в конфликте. Переговоры как средство разрешения конфликтов. Параметры подлинно разрешенного конфликта. Практические приёмы бесконфликтного взаимодействия в деловом общении, поиск конструктивных решений различных конфликтных ситуаций.).

5 Перечень тем лекций

№ раздела / темы дисциплины	Темы лекций	Трудоемкость, <i>академ. час</i>	
		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, <i>академ. час</i>	
		всего	в форме практической подготовки
Раздел 1; Тема 1.1; Тема 1.2.	Практикум «Определение уровня коммуникативных способностей; учет индивидуаль-ных особенностей партнеров по общению». Отработка техник и приемов эффективного общения в социуме (в том числе в профессиональной деятельности)»	2	
Раздел 1; Тема 1.3; Тема 1.4.	Практикум «Отработка приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. Манипулирование и отработка приемов конструктивного противостояния ему. Позиции в общении. Концепция Эрика Берна: трансактный анализ»	2	
Раздел 2.	Практикум «Организация эффективной работы в коллективе и команде. Эффективное общение с коллегами, руководством	2	

	и т.д. Подготовка резюме и самопрезентации в ситуации прохождения собеседования при трудоустройстве»		
Раздел 3.	Практикум «Определение своих стилей поведения в конфликте. Способы регулирования конфликтов. Разработка алгоритма поведения в конфликтной ситуации. Компромисс - как наиболее распространённый способ решения конфликтов»	2	
Раздел 1; Раздел 2; Раздел 3.	Зачет	2	
Итого:		10	0

7 Перечень тем лабораторных работ

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

8 Перечень тем курсовых работ (проектов)

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

9 Виды самостоятельной работы

№ раздела / темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость, <i>академ. час</i>	
		всего	в форме практической подготовки
Раздел 1.	1. Изучение лекционного материала; 2. Подготовка к практическому занятию; 3. Прохождение	4	

	тестирования.		
Раздел 2.	1. Изучение лекционного материала; 2. Подготовка к практическому занятию; 3. Прохождение тестирования.	4	
Раздел 3.	1. Изучение лекционного материала; 2. Подготовка к практическому занятию; 3. Прохождение тестирования.	4	
Итого:		12	0

10 Учебно-методическое и информационное обеспечение учебной дисциплины

а) основная литература:

1 Корягина, Н. А. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — Москва : Юрайт, 2022. — 437 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00962-0. — URL: <https://urait.ru/bcode/413575> (дата обращения: 22.02.2024).

б) дополнительная литература:

1 Бороздина, Г. В. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общей редакцией Г. В. Бороздиной. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 465 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00753-4. — URL: <https://urait.ru/bcode/511834> (дата обращения: 22.02.2024).

2 Коноваленко, М. Ю. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / М. Ю. Коноваленко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Юрайт, 2022. — 476 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11060-9. — URL: <https://urait.ru/bcode/489897> (дата обращения: 22.02.2024).

3 Лавриненко, В. Н. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова ; под ред. В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — Москва : Юрайт, 2022. — 350 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-9916-9324-0. — URL: <https://urait.ru/bcode/489968> (дата обращения: 22.02.2024).

в) ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

1 Консультант студента : электронно-библиотечная система / ООО «КОНСУЛЬТАНТ СТУДЕНТА». — 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 НАУЧНАЯ ЭЛЕКТРОННАЯ БИБЛИОТЕКА eLIBRARY.RU : база данных / ООО «НЭБ». – Москва, [200 –]. – URL: <http://elibrary.ru>. – Режим доступа: по подписке;

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

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

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

7 Электронная библиотека Издательского центра «Академия» / ИП Бурцева Антонина Петровна. – Москва, [200 ?]. – URL: <https://academia-library.ru>. – Режим доступа: для авторизир. пользователей;

8 Электронные периодические издания ИВИС : универсальная база данных / ООО «ИВИС». – Москва, [200 –]. – URL: <http://eivis.ru>. – Режим доступа: по подписке;

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

г) лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение:

- 7-Zip;
- Astra Linux Special Edition;
- Kaspersky Endpoint Security;
- Microsoft Office;
- Microsoft Windows;
- Р7-Офис.

д) базы данных и информационно-справочные системы:

1 ГАРАНТ : справочно-правовая система / ООО «Правовой центр «Гарант». – Кемерово, [200 –]. – Режим доступа: компьютерная сеть Сиб. гос. индустр. ун-та.;

2 КонсультантПлюс : справочно-правовая система / ООО «Информационный центр АНВИК». – Новокузнецк, [199 –]. – Режим доступа: компьютерная сеть библиотеки 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.

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 учебном 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) 09.02.07 «Информационные системы и программирование».

Составитель(и):

педагог-психолог Бойкова Анастасия Владимировна
(университетский колледж).

Рабочая программа дисциплины рассмотрена и утверждена на заседании Педагогического совета Университетского колледжа.

Приложение

Аннотация

рабочей программы дисциплины «Психология общения»

по направлению подготовки (специальности)

09.02.07 «Информационные системы и программирование»

форма обучения – Очная форма

1 Цели и задачи освоения учебной дисциплины

Целями учебной дисциплины являются:

- приобретение студентами теоретических знаний и практических умений в области психологии общения;
- 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:

- ознакомить обучающихся с основными закономерностями, правилами и нормами делового и социального общения;
- способствовать формированию умений понимать и интерпретировать невербальные сигналы общения, конструктивно критиковать, активно и эмпатично слушать;
- обучение умению интерпретировать и применять ролевое поведение в процессе общения;;
- обеспечить освоение техник и приёмов эффективного общения в социуме (в том числе в профессиональной деятельности);
- формировать коммуникативные и перцептивные способности для установления и поддержания эффективных межличностных и деловых контактов;
- обучить практическим приемам реализации основных форм делового общения (деловая переписка, беседа, публичное выступление и др.);
- обучить практическим приемам бесконфликтного взаимодействия в деловом общении, конструктивного решения конфликтных ситуаций в социуме (в том числе в профессиональной деятельности);
- способствовать формированию навыков соблюдения этических норм общения.

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 09.02.07 «Информационные системы и программирование».

Учебная дисциплина базируется на предварительном усвоении обучающимися учебных дисциплин:

- Проектная деятельность 1;
- Русский язык;
- Основы безопасности и защиты Родины;
- Обществознание.

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

- Производственная практика;
- Основы философии;
- Русский язык и культура речи;
- Безопасность жизнедеятельности;
- Менеджмент в профессиональной деятельности;
- Проектная деятельность 2;
- Проектная деятельность 3;
- Проектная деятельность 4.

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.: Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности

– ОК 03.: Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях

– ОК 04.: Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде

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

– 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

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.	<ul style="list-style-type: none"> -учитывать индивидуальные особенности партнеров по общению при выстраивании диалога с ними; - применять техники и приемы эффективного общения в социуме (в том числе в профессиональной деятельности); - использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; -распознавать способы манипулирования и конструктивно противостоять ему; -определять различные механизмы взаимопонимания в процессе общения и выстраивать конструктивное взаимодействие с учетом особенностей этих механизмов; - устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета; - эффективно работать в коллективе и команде, общаться с коллегами, руководством и клиентами; - конструктивно решать различные проблемные и конфликтные ситуации в общении. 	<ul style="list-style-type: none"> -функции, виды, структуру и уровни общения; - виды социальных взаимодействий; - виды и техники слушания партнера по общению; -функции, виды, сложности интерпретации невербальной коммуникации; -барьеры в общении; - механизмы взаимопонимания в общении; -ценности, принципы общения; -этические нормы и правила делового общения; -специфику делового общения; - закономерности формирования и развития группы, команды, коллектива; -формы делового общения; -виды, типы, этапы развития конфликтов; -стратегии и стили поведения в конфликте; - способы регуляции деловых конфликтов.

4 Объем учебной дисциплины

Семестр / курс	ИТОГО	4 семестр
Форма		зачет

промежуточной аттестации		
Трудоёмкость, <i>академ. час.</i>	42	42
Лекции, <i>академ. час.</i>	20	20
в форме практической подготовки	0	0
Лабораторные работы, <i>академ. час.</i>	0	0
в форме практической подготовки	0	0
Практические занятия, <i>академ. час.</i>	10	10
в форме практической подготовки	0	0
Курсовая работа / проект, <i>академ. час.</i>	0	0
в форме практической подготовки	0	0
Консультации, <i>академ. час.</i>	0	0
в форме практической подготовки	0	0
Самостоятельная работа, <i>академ. час.</i>	12	12
в форме практической подготовки	0	0
Контроль, <i>академ. час.</i>	0	0
в форме практической подготовки	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. Роль общения в профессиональной деятельности человека. Коммуникативная сторона

общения. Социально-перцептивная сторона общения. Интерактивная сторона общения.);

Тема 1.1 Введение в курс "Психологии общения". Общение как социальный феномен. (Предмет, разделы дисциплины, основные понятия и основные аспекты общения. Структура, характеристики, виды общения. Функции и стили общения. Роль общения в профессиональной деятельности человека. Критерии удовлетворенности общением. Возрастные особенности общения. Виды социальных взаимодействий. Потребность в общении. Учет индивидуальных особенностей партнеров по общению.);

Тема 1.2 Коммуникативная сторона общения. (Каналы коммуникации. Отличия вербальной и невербальной коммуникаций. Вербальная коммуникация: элементы, средства, формы, виды, характеристики, функции. Виды и техники слушания партнера по общению. Невербальная коммуникация: функции, каналы, типы невербальных сигналов. Проблема интерпретации невербального поведения. Коммуникативные барьеры. Виды барьеров, пути их преодоления. Тех-ники и приемы эффективного общения в социуме (в том числе в профессиональной деятельности): эффективное слушание; позитивное восприятие; техника «Я-сообщений».);

Тема 1.3 Социально-перцептивная сторона общения. (Понятие социальной перцепции. Функции, особенности, виды, социальной перцепции. Механизмы взаимопонимания в процессе общения: эмпатия, аттракция (виды, факторы формирования, законы) каузальная атрибуция, идентификация, социальная рефлексия. Механизмы межличностного восприятия. Механизмы межгруппового восприятия. Трудности и дефекты межличностного общения. Приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. Манипулирование и приемы конструктивного противостояния ему. Правила самоконтроля эмоций.);

Тема 1.4 Интерактивная сторона общения. (Понятие интеракции. Теории межличностного взаимодействия. Значение, функции, структура, виды интеракции. Стратегии взаимодействия. Способы воздействия людей друг на друга. Культура, ценности, принципы общения. Механизмы взаимопонимания в процессе общения, выстраивание конструктивного взаимодействия с учетом особенностей этих механизмов. Позиции в общении. Концепция Эрика Берна: трансактный анализ.);

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

Тема 2.1 Специфика делового общения. (Основные отличия делового общения от межличностного. Понятие профессионального общения. Этические нормы и правила делового общения. Аргументация

в деловой коммуникации. Закономерности формирования и развития группы, коллектива, команды (понятие, стадии формирования). Понятие лидерства в коллективе (функции, типы лидеров; стили руководства). Лидерские качества. Типология командных ролей в коллективе. Организация эффективной работы в коллективе и команде. Эффективное общение с коллегами, руководством и т.д.);

Тема 2.2 Виды и формы делового общения. (Основные формы делового общения: беседа (виды, этапы проведения), деловое совещание (виды, типы, классификация, этапы проведения), публичное выступление, пресс-конференция, переговоры, деловая переписка. Понятие имиджа в профессиональной сфере. Практические приемы реализации основных форм делового общения (деловая переписка, беседа, публичное выступление и др.) Подготовка резюме и самопрезентации в ситуации прохождения собеседования при трудоустройстве.);

Раздел 3 Конфликты и способы их предупреждения и разрешения. (Признаки, виды, типы конфликта. Стратегии, стили, приемы, алгоритм поведения в конфликте. Причины конфликтов в деловой сфере и эффективное управление ими.);

Тема 3.1 Основы психологии конфликта. (Определение, виды и функции конфликта. Основы психологии конфликта. (Понятие конфликта, признаки, виды и типы. Влияние конфликта на жизнь человека. «Плюсы и минусы» конфликта. Возникновение и этапы протекания конфликта. Понятие конфликтогена. Стратегии и стили поведения в конфликте. Типы конфликтных личностей. Способы регулирования конфликтов. Алгоритм поведения в конфликтной ситуации. Компромисс - как наиболее распространённый способ решения конфликта.);

Тема 3.2 Конфликты в деловом общении. (Причины конфликтов в деловом общении. Управление деловыми конфликтами. Карта конфликта. Способы регуляции деловых конфликтов. Кодекс поведения в конфликте. Переговоры как средство разрешения конфликтов. Параметры подлинно разрешенного конфликта. Практические приёмы бесконфликтного взаимодействия в деловом общении, поиск конструктивных решений различных конфликтных ситуаций.).

6 Составитель(и):

педагог-психолог Бойкова Анастасия Владимировна
(университетский колледж).