

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. Темлянец  
подпись  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Психология общения

15.02.13 «Техническое обслуживание и ремонт систем вентиляции и кондиционирования»

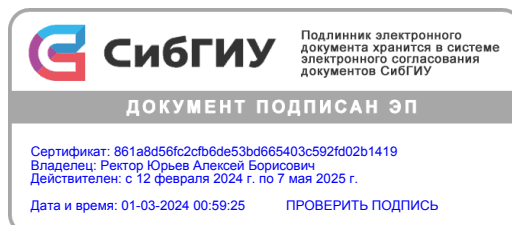
Квалификация выпускника  
Техник

Форма обучения  
Очная форма

Срок обучения: 3 года 10 месяцев

Год начала подготовки 2022

Новокузнецк  
2022



## **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 15.02.13 «Техническое обслуживание и ремонт систем вентиляции и кондиционирования».

Учебная дисциплина базируется на предварительном усвоении обучающимися учебных дисциплин:

- 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;
- Русский язык и культура речи;
- 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: 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, 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	- применять техники и приемы эффективного общения в профессио-нальной деятельности; - использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличност-ного 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	<b>ИТОГО</b>	<b>4 семестр</b>
Форма промежуточной аттестации		зачет
Трудоёмкость, академ. час.	<b>42</b>	42
Лекции, академ. час.	<b>20</b>	20
в форме практической подготовки	<b>0</b>	0
Лабораторные работы, академ. час.	<b>0</b>	0
в форме практической подготовки	<b>0</b>	0
Практические занятия, академ. час.	<b>10</b>	10
в форме практической подготовки	<b>0</b>	0
Курсовая работа / проект, академ. час.	<b>0</b>	0
в форме практической подготовки	<b>0</b>	0
Консультации, академ. час.	<b>0</b>	0
в форме практической подготовки	<b>0</b>	0
Самостоятельная	<b>12</b>	12

работа, <i>академ. час.</i>		
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. Межличностные отношения. Цели и функции общения. Структура 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. Основные стратегии самопрезентации.);

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. (Основы психологии конфликта. Определение, виды и функции конфликта. Причины конфликта. Основные модели поведения личности в конфликтном взаимодействии. Типы и причины конфликтов в деловом общении. 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, <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	
<b>Итого:</b>		<b>20</b>	<b>0</b>

## 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.	Практикум «Возрастные особенности общения». Практикум «Определение собственных коммуникативных способностей»	1	
Раздел 1; Тема 1.2.	Тренинг «Вербальные и невербальные коммуникации. Эффективное слушание»	1	
Раздел 1; Тема 1.3.	Практикум «Механизмы взаимопонимания в процессе общения»	1	
Раздел 1; Тема 1.4.	Практикум «Позиции в общении. Концепция Эрика Берна: Трансактный анализ»	1	
Раздел 2; Тема 2.1.	Практикум «Роли в группе. Лидерство, статус, самореализация в команде»	1	
Раздел 2; Тема 2.2.	Тренинг «Деловое взаимодействие в рабочей группе». Тренинг «Публичное выступление. Самопрезентация»	1	
Раздел 3; Тема 3.1.	Практикум «Психология конфликта»	1	



Раздел 3; Тема 3.2.	Тренинг «Конструктивные решения конфликтных ситуаций. Определение своего стиля поведения в конфликтах»	1	
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	
<b>Итого:</b>		<b>10</b>	<b>0</b>

### 7 Перечень тем лабораторных работ

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

### 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>		
<b>Итого:</b>		<b>0</b>	<b>0</b>

### 9 Виды самостоятельной работы

№ раздела / темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость, <i>академ. час</i>	
		всего	в форме практической подготовки
Раздел 1; Тема 1.1; Тема 1.2; Тема 1.3; Тема 1.4; Раздел 2; Тема 2.1; Тема 2.2; Раздел 3;	1. Изучение лекционного материала; 2. Подготовка к практическому занятию; 3. Прохождение тестирования; 4. Решение ситуационных задач.	12	

Тема 3.1; Тема 3.2.			
<b>Итого:</b>		<b>12</b>	<b>0</b>

## **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. — 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. Коноваленко, М. Ю. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / М. Ю. Коноваленко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 476 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11060-9. — URL: <https://urait.ru/bcode/489897> (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 / ВИНТИ 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 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) 15.02.13 «Техническое обслуживание и ремонт систем вентиляции и кондиционирования».

Составитель(и):

педагог-психолог Бойкова Анастасия Владимировна  
(университетский колледж).

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

## **Приложение А**

### **Аннотация**

**рабочей программы дисциплины «Психология общения»**

**по направлению подготовки (специальности)**

**15.02.13 «Техническое обслуживание и ремонт систем вентиляции и кондиционирования»**

**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 15.02.13 «Техническое обслуживание и ремонт систем вентиляции и кондиционирования».

Учебная дисциплина базируется на предварительном усвоении обучающимися учебных дисциплин:

- 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;
- Русский язык и культура речи;
- 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: 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, применять стандарты антикоррупционного поведения.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен уметь, знать:

<b>Код ОК, ПК</b>	<b>Уметь</b>	<b>Знать</b>
ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 06	- применять техники и приемы эффективного общения в профессио-нальной деятельности; - использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличност-ного общения.	- взаимосвязь общения и деятельности; - цели, функции, виды и уровни общения; - роли и ролевые ожидания в общении; - виды социальных взаимодействий;

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- механизмы взаимопонимания в общении;</li> <li>- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;</li> <li>- этические принципы общения;</li> <li>- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.</li> </ul>
--	--	--

#### 4 Объем учебной дисциплины

Семестр / курс	<b>ИТОГО</b>	<b>4 семестр</b>
Форма промежуточной аттестации		зачет
Трудоёмкость, <i>академ. час.</i>	<b>42</b>	42
Лекции, <i>академ. час.</i>	<b>20</b>	20
в форме практической подготовки	<b>0</b>	0
Лабораторные работы, <i>академ. час.</i>	<b>0</b>	0
в форме практической подготовки	<b>0</b>	0
Практические занятия, <i>академ. час.</i>	<b>10</b>	10
в форме практической подготовки	<b>0</b>	0
Курсовая работа / проект, <i>академ. час.</i>	<b>0</b>	0
в форме практической подготовки	<b>0</b>	0
Консультации, <i>академ. час.</i>	<b>0</b>	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. Межличностные отношения. Цели и функции общения. Структура 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. Основные стратегии самопрезентации.);

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. (Основы психологии конфликта. Определение, виды и функции конфликта. Причины конфликта. Основные модели поведения личности в конфликтном взаимодействии. Типы и причины конфликтов в деловом общении. 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).