

ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОГСЭ. 05 «Психология общения»

Программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности **38.02.03 Операционная деятельность в логистике**

Организация-разработчик: Тамбовское областное государственное автономное профессиональное образовательное учреждение среднего профессионального образования «Колледж техники и технологии наземного транспорта имени М.С. Солнцева»

Разработчик – составитель: преподаватель Е.А. Калинина

Рекомендована методическим советом ТОГАПОУ «Колледж техники и технологии наземного транспорта имени М.С. Солнцева»

СОДЕРЖАНИЕ

- 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 2. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОГСЭ.05 Психология общения

1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности (специальностям) **38.02.03 Операционная деятельность в логистике**. Программа дисциплины соответствует требованиям ФГОС СПО. Включает в себя: паспорт рабочей программы (место учебной дисциплины в структуре ОПОП, цели и задачи учебной дисциплины — требования к результатам освоения дисциплины); структуру и примерное содержание учебной дисциплины (объем учебной дисциплины и виды учебной работы, тематический план и содержание учебной дисциплины); условия реализации дисциплины (требования к минимальному материально-техническому обеспечению, информационное обеспечение обучения, примерную тематику рефератов, перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, основной и дополнительной литературы); контроль и оценку результатов освоения дисциплины.

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:

Дисциплина входит в общий гуманитарный и социально-экономический цикл дисциплин (вариативная составляющая) основной профессиональной образовательной программы по специальности **38.02.03 Операционная деятельность в логистике** и объединяет в себе научно-теоретические знания с духовно-практической, ценностной стороной человеческого опыта.

Дисциплина ориентирована не только на формирование базовых знаний, умений и навыков, но и на воспитание нравственной и гражданской позиции. В курсе предусмотрены темы для самостоятельного освоения студентами, с целью развития навыков поиска и систематизации материалов и выработки на их основе собственной позиции по определенной проблематике.

1.3. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:

Цель дисциплины - овладеть кругом вопросов психологии общения, коммуникативной компетентностью и психологическим видением роли общения при взаимодействии в группе и социуме.

Задачи дисциплины -

— формировать умение анализировать психологические свойства, характеристики психических процессов, различных видов общения индивидов и групп;

— научить применять общепсихологические и социально-психологические технологии общения, позволяющие осуществлять решение профессиональных задач, задач самосовершенствования, взаимодействия в трудовом коллективе.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен овладеть **общими компетенциями**, включающими в себя способность:

ОК1. 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 в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за 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.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

уметь:

- применять техники и приёмы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- использовать приёмы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
- разрешать конфликтные ситуации разными способами.

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 приёмы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
- этические принципы общения;

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося 54 час, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 36 часов;

самостоятельной работы обучающегося 18 часов.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	<i>54</i>
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	<i>36</i>
в том числе:	
лекции	<i>12</i>
практические занятия	<i>24</i>
контрольные работы	-
курсовая работа (проект)	-
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	<i>18</i>
в том числе:	
самостоятельная работа над курсовой работой (проектом)	-
внеаудиторная самостоятельная работа (подготовка к практическим занятиям, семинарам, дискуссиям по заданным темам и др.).	<i>18</i>
<i>Итоговая аттестация в форме контрольного задания</i>	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины ОГСЭ.06. Психология общения

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)		Объем часов	Уровень освоения
1	2		3	4
Раздел 1. Психология как центральное составляющее звено знаний о человеке.				
Тема 1.1. Введение.	Содержание учебного материала Введение. Предмет курса, основные понятия и определения. Своеобразие психических процессов, свойств и состояний человека.		1	1
Тема 1.2 Представления о личности и ее свойствах.	Представления о личности и ее свойствах. Темперамент. Характер и воля. Эмоции и чувства.		1	
	Самостоятельная работа обучающихся Реферат: «Значение знаний о психологии для современной профессиональной деятельности»		1	
Раздел 2. Взаимосвязь общения и деятельности				
Тема 2.1. Взаимосвязь общения и деятельности	Содержание учебного материала			
	Общение - основа человеческого бытия. Понятие об общении в психологии. Категории «общения» и «деятельности» в психологии. Способности – важное условие профессиональной деятельности. Общение как обмен информацией. Общение как межличностное взаимодействие. Общение как понимание людьми друг друга. Деловое общение. Формы общения: непосредственное, опосредованное; прямое, косвенное; межличностное, массовое. Типы межличностного общения: императивное, манипулятивное, диалогическое.		1	1
Раздел 3. Цели, функции, виды и уровни общения			12	
Тема 3.1. Структура общения.	Содержание учебного материала			1
	1	Цели общения. Структура общения. Общение как форма взаимодействия. Структура общения: коммуникативная, интерактивная, перцептивная стороны общения.	1	
Тема 3.2. Основные	2	Практическое занятие. Определить основные функции общения.	2	2

функции общения Тема 3.3. Виды общения		(примеры).			
	3	Виды общения. Уровни общения. Виды общения. Вербальное общение. Невербальное общение. Экстрасенсорное общение. Уровни общения: макроуровень, мезауровень, микроуровень		1	2
	Практические занятия				
	1	Методы исследования общения, определение видов общения (решение задач)		2	3
	Самостоятельная работа обучающихся			4	
	1	Реферат: Взаимосвязь общения и деятельности		1	
2	Исследование «Особенности общения в современном мире»		1		
Раздел 4. Роли и ролевые ожидания в общении			5		
Тема 4.1. Роли и ролевые ожидания в общении.	Содержание учебного материала		2		
	Роли и ролевые ожидания в общении. Типы социальных ролей. «Треугольник С. Карпмана»: позиции Жертвы, Агрессора и Спасателя.		1	2	
	Практическая работа: Типы социальных ролей (решение задач) 1. Коммуникативный тренинг. 2. Роль эмоций и чувств в общении.		2	3	
Раздел 5. Виды социальных взаимодействий					
Тема 5.1. Виды социальных взаимодействий	Содержание учебного материала		4		
	Виды социальных взаимодействий. Ролевое взаимодействие. Возникновение психологических барьеров при взаимодействии. Виды взаимодействия: кооперация и конкуренция. Методы психологического влияния в процессе общения. Понятие «харизмы» Стили взаимодействия: гуманистический, ритуальный, манипулятивный.		1	1	
	Практическая работа: Методы исследования умения взаимодействовать. Определение стиля взаимодействия		2	2	
	Самостоятельная работа Ведение дневника наблюдения (Социальные роли)		2		
Раздел 6. Механизмы взаимопонимания в общении					
Тема 6.1. Механизмы	Содержание учебного материала		4	1	

взаимопонимания в общении		Практическое занятие. Понять механизмы взаимопонимания в общении: идентификация, эмпатия, рефлексия. Механизмы «заражения», «внушения», «убеждения» и «подражания» и их роль в процессе общения. Понятие об «аттракции» и ее влияние на развитие процесса общения. Факторы, влияющие на возникновение и развитие «аттракции».	2	
		Практическая работа	1	2
		Характеристика механизмов «заражения», «внушения», «убеждения» и «подражания». Их роль в процессе общения Тренинг противостояния манипуляции в общении.	2	
		Самостоятельная работа обучающихся	5	
	1	Работа с дополнительными источниками – электронными учебными пособиями. Подбор упражнений использования механизмов взаимопонимания в общении	1	
	2	Реферат «Использование различных механизмов в общении в сфере обслуживания» Реферат «Барьеры в общении»	2	
Раздел 7. Техники и приёмы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения				
Тема 7.1.Типы собеседников.		Содержание материала		
		Практическое занятие. Определить типы собеседников. Правила ведения беседы. Техники для выявления скрытых мотивов и интересов собеседников. Правила слушания. Техники поведения в ситуации конфликта, просьбы и отказа. Техники влияния и противодействия.	2	1
Тема 7.2.Техники активного слушания		Техники активного слушания. Техники налаживания контакта. Активные методы повышение коммуникативной компетентности: Т-группы, группы личностного роста, группы сенситивности	1	1
		Практические работы 1. Разработка правил эффективного общения 2. Разработка и проведение тренинга общения. Развитие техники установления контакта и активного слушания	4	3
		Самостоятельная работа: Разработка проекта «Способы оптимизации общения в коллективе»	2	

Раздел 8. Этические принципы общения				
Тема 8.1. Этика общения Тема 8.2. Ценности общения	Содержание учебного материала			
	1	Этика общения и культура общения. Определение понятий «этика общения» и «культура общения». Характеристика способов овладения культурой общения.	1	
	2	Ценности 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	1	1
	Практические работы			2
	1	Исследование нравственной культуры личности	2	
	2	Составление этического кодекса оператора.	2	
	3	Разработка и проведение тренинга личностного роста	1	
	Самостоятельная работа обучающихся		6	
	1	Реферат: Проблемы общения в истории этики и философии	1	
	2	Проект: Формирование культуры общения техника	4	
Раздел 9. Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов		14		
Тема 9.1. Конфликты: причины, динамика, способы разрешения Тема 9.2 Структура конфликта	Содержание учебного материала		6	1
	9.1	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	1	2
	9.2	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. Стадии протекания конфликта	1	
	9.3	Стратегии поведения в конфликтных ситуациях: избегание, конкуренция, сотрудничество, компромисс. Технологии разрешения конфликтов. Понятие	1	

Тема 9.3. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях.		психологической безопасности.		
	Практические работы			
	1	Определение уровня конфликтности личности. Способы реагирования в конфликте (Опросник К. Томаса)	1	2
	2	Решение задач по конфликтам	2	
	3	Использование приемов урегулирования. Упражнения по предупреждению конфликта	4	
	4	Социально-психологический тренинг «Общение в конфликтной ситуации»	2	
	Самостоятельная работа обучающихся			
	1	Работа с дополнительными источниками – электронными учебными пособиями	1	3
	2	Исследование «Способы разрешения конфликтов в вагоне поезда и на перроне» Выполнение психогимнастических упражнений на использование приемов конструктивного общения.	2	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета гуманитарных и социально-экономических дисциплин.

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место;
- библиотека видео презентаций по психологии общения, психотехникам;
- комплект учебно-методической документации;
- наглядные пособия;
- раздаточный материал к практическим работам.

Технические средства обучения:

- экран;
- мультимедиа проектор;
- персональные компьютеры с выходом в интернет;
- музыкальный центр.

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 для колледжей) - Ростов на Дону.: Издательство «Феникс», 2019. - 317с.
2. Волкова А.И. Психология общения (учебное пособие для ссузов) - Ростов на Дону.: Издательство «Феникс», 2019. - 448с.
3. Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения (учебное пособие для среднего профессионального образования) - М.: Издательский центр «Академия», 2019. - 178с.
4. Сухов А.Н. Социальная психология (учебное пособие для ссузов) - М.: Издательский центр «Академия», 2006. - 240с.

Дополнительные источники:

1. Шеламова Г.М. Этикет делового общения. - М.: Издательский центр «Академия», 2008. - 187с.
2. Шеламова Г.М. Этикет деловых отношений. - М.: Издательский центр «Академия», 2008. - 65с.
3. Битянова М.Р. Социальная психология (учебное пособие) - СПб.: Издательский дом Питер, 2010. - 368с.
4. Ильин Е.П. Психология общения и межличностных отношений - СПб.: Издательский дом Питер, 2010. - 576с.
5. Канке А.А., Кошечкина И.П. Профессиональная этика и психология делового общения (учебное пособие для ссузов) - М.: Форум, 2009. - 304с.

6. Курбатов В.И. Конфликтология - Ростов на Дону: Издательство «Феникс», 2009. - 448с.
7. Руденко А.М., Самыгин С.И. Деловое общение (учебное пособие) - М.: КноРус, 2010. - 440с.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий и лабораторных работ, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none">- применять техники и приёмы эффективного общения в профессиональной деятельности;- использовать приёмы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;- разрешать конфликтные ситуации разными способами. <p>В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен</p> <p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none">- 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 приёмы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;- этические принципы общения;- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.	<p>Текущий контроль в форме:</p> <ul style="list-style-type: none">- устного опроса,- письменного тестирования;- контрольных работ;- домашнего задания творческого характера <p>- практических занятий;</p> <p>- рефератов;</p> <p>- самостоятельных работ;</p> <p>- проектов.</p> <p>Итоговый контроль в форме контрольного задания</p>