



МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Владивостокский государственный университет экономики и сервиса»

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **ОГСЭ.05 Психология общения**

#### **40.02.01 Право и организация социального обеспечения**

Базовая подготовка

Очная форма обучения

Владивосток 2022

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования программы подготовки специалистов среднего звена 40.02.01 Право и организация социального обеспечения, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 15 мая 2014 г. № 508.

Разработана:

Дудолодова А.С., преподаватель Колледжа сервиса и дизайна

Рассмотрена на заседании ЦМК  
направления Юридических дисциплин

Протокол № 8 от « 21 » 04 г.

Председатель ЦМК



Семенюк О.Н.

## Содержание

1	Общие сведения	3
2	Структура и содержание учебной дисциплины	5
3	Условия реализации программы дисциплины	12
4	Контроль результатов освоения учебной дисциплины	14

# 1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

## 1.1. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:

Учебная дисциплина «Психология общения» принадлежит к общему гуманитарному и социально-экономическому циклу для студентов очной формы обучения.

## 1.2. Требования к результатам освоения учебной дисциплины

Базовая часть – не предусмотрено.

### Вариативная часть

В результате освоения дисциплины студент должен уметь:

- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

В результате освоения дисциплины студент должен знать:

- роли и ролевые ожидания в общении;
- взаимосвязь общения и деятельности;
- цели, функции, виды и уровни общения;
- виды социальных взаимодействий;
- механизмы взаимопонимания в общении;
- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
- этические принципы общения;
- источники, причины, способы разрешения конфликтов

Содержание дисциплины должно быть ориентировано на подготовку студентов к освоению профессиональных модулей ППССЗ по специальности 40.02.01 Право и организация социального обеспечения.

В процессе освоения дисциплины у студентов должны формировать общие компетенции (ОК):

ОК 1 – Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес;

ОК 2 – Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество;

ОК 3 – Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность;

ОК 4 – Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития;

ОК 5 – Использовать информационно-коммуникативные технологии в профессиональной деятельности;

ОК 6 – Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями;

ОК 7 – Брать на себя ответственности за работу членов команды (подчинённых), за результат выполнения заданий;

ОК 8 – Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации;

ОК 9 – Ориентироваться в условиях постоянного изменения правовой базы;

ОК 10 – Соблюдать основы здорового образа жизни, требования охраны труда;

ОК 11 – Соблюдать деловой этикет, культуру и психологические основы общения, нормы и правила поведения.

ОК 12 – Проявлять нетерпимость к коррупционному поведению.

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

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объем часов</b>
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>	96
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	64
в том числе:	
лабораторные работы	не предусмотрено
практические занятия	32
контрольные работы	не предусмотрено
<b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>	32
в том числе:	
курсовая работа (проект)	не предусмотрено
<b>Итоговая аттестация в форме дифференцированного зачета</b>	

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

### 2.1. Тематический план и содержание

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
<b>Раздел 1 Теоретические и практические основы психологии общения</b>		<b>96</b>	
<b>Тема 1.1</b> Проблема общения в психологии и профессиональной деятельности	Содержание учебного материала	<b>2</b>	<b>2</b>
	1. Понятие и сущность общения. Общение как основа человеческого бытия. Взаимосвязь общения и деятельности. Психологические, этические и социокультурные особенности процесса общения. Общение и социальные отношения. Роли и ролевые ожидания в общении. Личность и общение.		
	Лабораторные работы	не предусмотрено	
	Практические занятия	<b>2</b>	
	1. Ролевая игра: «Ролевой репертуар», исследование социальных ролей личности и их характеристик.		
	Контрольные работы	не предусмотрено	
	Самостоятельная работа обучающихся	<b>2</b>	
1. Преимущества и негативные последствия смещения межличностного и ролевого общения.			
<b>Тема 1.2</b> Психологические особенности процесса общения	Содержание учебного материала	<b>2</b>	<b>2</b>
	1. Процесс общения и его аспекты: коммуникативный, интерактивный, перцептивный. Структура, цели и функции общения. Классификация видов общения. Средства общения: вербальные и невербальные. Техники и приемы общения.		
	Лабораторные работы	не предусмотрено	

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов	Уровень освоения
	Практические занятия 1. Творческое задание: «Групповые и ролевые факторы процесса общения». Контрольные работы Самостоятельная работа обучающихся 1. Стили общения и ситуации, характерные для их применения.	2   не предусмотрено 2	
<b>Тема 1.3</b> Интерактивная сторона общения	Содержание учебного материала 1. Понятие интеракции в процессе общения. Место взаимодействия в структуре общения. Виды социальных взаимодействий. Механизмы процесса взаимодействия. Стратегия «контролера» и стратегия «понимателя». Открытость и закрытость общения. Этапы общения: установление контакта, ориентация в ситуации, обсуждение проблемы, принятие решения, выход из контакта. 2. Трансактный анализ Э.Берна. Трансакция – единица общения. Виды трансакции. Эффект контраста и эффект ассимиляции. Формы управления: приказ, убеждение, внушение, заражение. Манипулирование сознанием. Лабораторные работы Практические занятия 1. Творческое задание: Подготовить сообщения о причинах возникновения манипуляций в межличностном общении. 2. Самодиагностика: тест оценки коммуникативных организаторских склонностей (КОС), тест «Три Я»,	4          не предусмотрено 4	2

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов	Уровень освоения
	тест К. Томаса «Стратегии взаимодействия».		
	Контрольные работы	не предусмотрено	
	Самостоятельная работа обучающихся	4	
	1.Формальное и неформальное взаимодействие. 2. Роль доверия в профессиональном взаимодействии.		
Тема 1.4 . Перцептивная сторона общения	Содержание учебного материала	4	
	1. Понятие социальной перцепции. Механизмы перцепции. Социальный стереотип и предубеждение. Факторы превосходства, привлекательности и отношения к нам. Исследование эффектов восприятия человеком человека: «эффект ореола», «эффект проекции», «эффект первичности и новизны». 2. Механизмы восприятия: идентификация, эмпатия, аттракция, рефлексия. Теория каузальной атрибуции.		2
	Лабораторные работы	не предусмотрено	
	Практические занятия	4	
	1.Творческое задание «Социальные стереотипы», исследование процесса стереотипизации. 2. Самодиагностика «Ведущая репрезентативная система», определить значимость использования ведущего канала восприятия собеседника для достижения цели общения.		
	Контрольные работы	не предусмотрено	
Самостоятельная работа обучающихся	4		



Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов	Уровень освоения
	1. Примеры исследования эффектов восприятия человека человеком. 2. Шаги для формирования благоприятного имиджа.		
Тема 1.5 Общение как коммуникация	Содержание учебного материала	4	
	1. Средства, используемые в процессе передачи информации. Языки общения: вербальный, невербальный. Речевая деятельность. Виды речевой деятельности. Понятие коммуникативной и языковой грамотности. Культура и техника речи в сфере. Психология речевой коммуникации. Роль комплимента в общении. 2. Коммуникативные барьеры. Техники ведения беседы. Техники активного слушания. Управление впечатлением партнера по общению. Техники налаживания контакта. Невербальное общение. Основные группы невербальных средств общения: кинесика, просодика, такесика, проксемика. Позы, жесты, мимика классификация жестов.		2
	Лабораторные работы	не предусмотрено	
	Практические занятия	4	
	1. Творческое задание: «Самопрезентация». 2. Творческое задание: «Деловая беседа».		
	Контрольные работы	не предусмотрено	
Самостоятельная работа обучающихся	4		
1. Факторы эффективного общения. 2. Правила успешной коммуникации.			

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов	Уровень освоения
Тема 1.6. Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении	Содержание учебного материала	6	
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Общие сведения о психологии личности. Виды психических явлений: психические процессы, психические состояния, психические свойства.</li> <li>2. Психологическая структура личности: темперамент, характер. Типология темперамента.</li> <li>3. Приемы саморегуляции поведения в межличностном общении. Психологические основы общения в сфере сервиса. Психологическая культура специалиста.</li> </ol>		2
	Лабораторные работы	не предусмотрено	
	Практические занятия	6	
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ролевые ситуации: «Общение с клиентами, коллегами и деловыми партнерами», отработка психологических приемов ведения беседы.</li> <li>2. Ролевая игра: «Диспут», развитие навыков корректного ведения диспута или другой формы делового общения.</li> <li>3. Творческие задачи: «Конфликтные личности и особенности общения с ними».</li> </ol>	не предусмотрено	
	Контрольные работы	не предусмотрено	
Самостоятельная работа обучающихся	6		
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Четыре вида установок «Я» по отношению к окружающим.</li> <li>2. Акцентуации характера.</li> <li>3. Природа лидерства, его типы, виды лидеров.</li> </ol>			

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов	Уровень освоения
Тема 1.7. Этика в деловом общении	Содержание учебного материала	2	2
	1. Понятие этики общения. Общение и культура поведения. Понимание как ближайшая цель общения. Моральные ценности общения. «Золотое правило» этики как универсальная форма общения. Нравственные ценности общения в сферах строительства, продаж и сервиса. Толерантность как принцип культурного общения. Вежливость и формы ее проявления.		
	Лабораторные работы	не предусмотрено	
	Практические занятия	2	
	1. Творческое задание: «Этических норм своей профессиональной деятельности».		
	Контрольные работы	не предусмотрено	
Самостоятельная работа обучающихся	2		
1. Нравственные нормы в современном предпринимательстве, их значение.			
Тема 1.8. Конфликты в деловом общении	Содержание учебного материала	8	2
	1. Понятие конфликта. Конфликты: виды, структура, стадии протекания. Предпосылка возникновения конфликта в процессе общения. 2. Стратегия поведения в конфликтной ситуации. Конфликты в личностно-эмоциональной сфере. 3. Правила поведения в условиях конфликта. 4. Предупреждение конфликтов в сфере строительства, продаж и сервиса.		
	Лабораторные работы	не предусмотрено	
Практические занятия	8		

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов	Уровень освоения
	1. Творческое задание: «Литературные герои и их стратегии разрешения конфликтов», проанализировать любое произведение с точки зрения различных стратегий поведения в конфликте, разобрать структуру конфликта и стадии протекания. 2. Творческое задание: «Правила поведения в конфликтах». Самодиагностика: тест «Твоя конфликтность». 3. Творческое задание: «Влияние толерантности на разрешение конфликтных ситуаций». 4. Ролевая ситуация: «Согласование целей».		
	Контрольные работы	не предусмотрено	
	Самостоятельная работа обучающихся	8	
	1. Особенности общения с людьми разных возрастов. 2. Невербальные сигналы как индикаторы агрессии. 3. Стили реагирования на конфликт по К.Томасу. 4. Факторы, мешающие успешной работе коллектива.		
	Самостоятельная работа обучающихся над курсовой работой (проектом)	не предусмотрено	
	<b>Всего:</b>	<b>96</b>	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1 - ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);

2 - репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством);

3 - продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач).

### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

#### 3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

##### **Кабинет социально-экономических дисциплин:**

количество посадочных мест – 30 шт., стол для преподавателя 1 шт., стул для преподавателя 1 шт., шкаф стеклянный 1шт., ноутбук Acer Aspire E1-531 1шт., проектор Panasonic 1 шт., звуковые колонки Microlab 2.0 solo4c 1 шт., экран 1 шт., доска маркерная меловая комбинированная 1 шт., дидактические пособия.

ПО: 1. Windows 8.1 (профессиональная лицензия № 45829305, бессрочно);  
2. MS Office 2010 pro (лицензия № 48958910, № 47774898 , бессрочно);  
3. FBreader (свободное); 4. WinDJwiev (свободное); 5. Google Chrome, (свободное)

#### 1.3. Информационное обеспечение обучения (перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы)

Основные источники:

Корягина, Н. А. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — Москва : Юрайт, 2020. — 437 с. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/450805> (дата обращения: 07.09.2020)

Леонов, Н. И. Психология общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. И. Леонов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 193 с. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/455694> (дата обращения: 17.09.2020)

Дополнительные источники:

Лавриненко, В. Н. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова ; под редакцией В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — Москва : Юрайт, 2020. — 350 с. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/451052> (дата обращения: 07.09.2020)

Садовская, В. С. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. С. Садовская, В. А. Ремизов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Юрайт, 2020. — 169 с. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/452363> (дата обращения: 07.09.2020).

Интернет-ресурсы:

1. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU: <http://www.eLIBRARY.RU>
2. Ресурс Цифровые учебные материалы <http://abc.vvsu.ru/>
3. ЭБС «Руконт»: <http://www.rucont.ru/>
4. ЭБС «Юрайт»: <http://www.biblio-online.ru/>

#### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

<b>Результаты обучения (освоенные умения, знания)</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки результатов обучения</b>
<p style="text-align: center;"><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;</li><li>- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</li></ul> <p style="text-align: center;"><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- роли и ролевые ожидания в общении;</li><li>- взаимосвязь общения и деятельности;</li><li>- цели, функции, виды и уровни общения;</li><li>- виды социальных взаимодействий;</li><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, способы разрешения конфликтов.</li></ul>	<p style="text-align: center;">Оценка решений творческих задач Анализ ролевых ситуаций</p> <p style="text-align: center;">Тестирование Устный опрос</p>