

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Астраханский государственный университет имени В.Н. Татищева»
(Астраханский государственный университет им. В.Н. Татищева)

Колледж

Астраханского государственного университета им. В.Н. Татищева

СОГЛАСОВАНО
Руководитель ОПОП
Мацуй Е.А.
«31» августа 2023 г.

УТВЕРЖДАЮ
Председатель МО социально-
экономических и правовых дисциплин
Шапочкина А.А.
протокол заседания МО № 11
от «31» августа 2023 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
учебной дисциплины
Психология общения

Составитель	Гужвина К.А., преподаватель социально – экономических дисциплин
Наименование специальности	38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)
Профиль подготовки	Социально-экономический
Квалификация выпускника	бухгалтер
Форма обучения	заочная
Год приема (курс)	2023 год (1 курс)

Астрахань, 2023 г.

СОДЕРЖАНИЕ

- 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ**
- 6. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ**

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины *Психология общения* является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности (специальностям) СПО 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям).

Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована: в программах профессиональной переподготовки по направлению «Педагогическое и психологическое образование», «Психология. Конфликтология».

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Учебная дисциплина «Психология общения» относится к общему гуманитарному и социально-экономическому учебному циклу.

1.3. Требования к результатам освоения учебной дисциплины

По итогам освоения учебной дисциплины «*Психология общения*» у обучающегося должны быть сформированы следующие 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 Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен иметь практический опыт: взаимодействия с окружающими с учетом индивидуальных особенностей личности, применения навыков успешного общения в рамках межличностной и деловой коммуникации, использования вербальных и невербальных средств общения в зависимости от целей общения, использования техник и приемов, направленных на продуктивное взаимодействие в общении, применения основных правил поведения в конфликтных ситуациях, демонстрации конструктивных моделей поведения для разрешения конфликта.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:

- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;

- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

В результате освоения 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;
- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины, виды учебной работы и промежуточной аттестации

Вид учебной работы	<i>Объем часов</i>
Объем обязательных учебных занятий	<i>34</i>
в том числе:	<i>14</i>
теоретическое обучение	
самостоятельная работа	<i>20</i>
Форма промежуточной аттестации <i>дифференцированный зачет в 1 семестре</i>	

2.2 Тематический план и содержание учебной дисциплины Психология общения

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
Введение Психология как наука	Самостоятельная работа подготовка сообщения, составление таблицы Тематика внеаудиторной самостоятельной работы: Предмет, объект, методы и функции науки. Место психологии в системе гуманитарных наук. История развития психологии.	2	ОК 02
РАЗДЕЛ 1. ПРОЯВЛЕНИЕ ИНДИВИДУАЛЬНЫХ ОСОБЕННОСТЕЙ ЛИЧНОСТИ В ОБЩЕНИИ			
Тема 1.1 Структура личности. Темперамент	Понятие о личности. Определение понятия «личность». Индивид, индивидуальность, личность: соотношение объема и содержания данных понятий. Структура личности. Понятие о темпераменте. Типы темперамента. Темперамент и деятельность. Психологическая характеристика темперамента.	2	ОК 02 - 05
	Самостоятельная работа решение ситуационных задач, тестирование Тематика внеаудиторной самостоятельной работы: Отражение свойств темперамента в предметной деятельности. Зависимость стиля общения от свойств темперамента.	2	ОК 02 - 05
Тема 1.2. Формирование характера	Самостоятельная работа конспектирование текста, составление глоссария, подготовка ответов на контрольные вопросы	4	ОК 02 - 05

	Тематика внеаудиторной самостоятельной работы: Понятие о характере. Структура характера. Типология характеров в связи со строением тела человека (Э. Кречмер). Акцентуированные характеры по А.Е. Личко. Акцентуации типов людей по характерной манере общения (К. Леонгард). Механизм формирования характера. Экстраверсия и интроверсия. Сензитивный период для развития и укрепления характера. Возрастные особенности становления черт характера у человека. Понятия возрастная периодизация и психологические кризисы. Этапы периодизации.		
РАЗДЕЛ 2. ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ И МЕЖЛИЧНОСТНЫХ ОТНОШЕНИЙ			
Тема 2.1 Психология межличностных отношений. Понятие, функции и структура общения	Понятие «межличностное общение». Структура межличностных отношений: когнитивный, эмоциональный и поведенческие компоненты. Понятие «общение». Особенности общения в современном мире. Характеристики процесса общения: субъект, цель, содержание, средства общения. Виды общения. Функции и структура общения. Социальные роли и ролевые ожидания. Единство общения и деятельности. Сравнительная характеристика делового и личностного общения. Понятие «вербальная коммуникация». Функции вербальной коммуникации. Средства вербальной коммуникации. Принципы вербальной коммуникации. Правила коммуникации. Понятие «невербальная коммуникация». Вербальная и невербальная коммуникации: сходства и различия. Функции невербальной коммуникации по отношению к вербальной. Каналы невербальной коммуникации. Зоны общения.	2	ОК 02, 04, 05
	Практическое занятие 1. Тренинг невербальной коммуникации	2	ОК 04
	Самостоятельная работа подготовка к участию в тренинге, подготовка ответов на контрольные вопросы Тематика внеаудиторной самостоятельной работы: Понятие «коммуникация». Общение и коммуникация: общее и различное.	4	ОК 02, 04, 05

	Специфика коммуникации в общении людей друг с другом. Понятие «интеракция». Ситуации и структура взаимодействия. Стратегии социального взаимодействия. Виды стратегий взаимодействия. Понятие «перцепция», «социальная перцепция». Особенности социальной перцепции. Механизмы социального восприятия и познания. Эффекты и механизмы, искажающие адекватность образа воспринимаемого.		
Тема 2.2. Коммуникативные барьеры общения	Правила коммуникации. Коммуникативные барьеры и способы их преодоления. Правила и технологии эффективной коммуникации. Эффекты и механизмы, искажающие адекватность образа воспринимаемого.	2	ОК 01-04
Тема 2.3 Понятие делового общения: особенности, структура и формы	Понятие «деловая коммуникация». Характеристика делового общения: цель, содержание, условия. Формы делового общения. Техники и приёмы общения, правила слушания, ведения беседы. Взаимосвязь аргументов от имиджа и статуса убеждающего. Построение этапов беседы. Тактика ведение беседы.	2	ОК 01, 04, 05
РАЗДЕЛ 3. СОЦИАЛЬНО – ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ ПРИРОДА КОНФЛИКТОВ И ПУТИ ИХ РАЗРЕШЕНИЯ			
Тема 3.1 Психологическая сущность конфликта, виды конфликтов	Понятие «конфликт». Основные элементы, вносящие вклад в деструктивное развитие конфликта. Конструктивные элементы конфликта. Основные структурные компоненты конфликта: объект, участники конфликта (оппоненты), конфликтная ситуация, инцидент. Типология конфликтов в зависимости от направленности и источника возникновения. Причины и условия, вызывающие организационные и межличностные конфликты. Группы причин, вызывающие конфликты. Стили управления конфликтами: соперничество, сотрудничество, компромисс, избегание, приспособление. Трансактный анализ и управление конфликтной ситуацией. Основные правила поведения в конфликтной ситуации. Изучение личностной предрасположенности к конфликтному поведению (тест описания поведения К. Томаса).	2	ОК 03, 04
Тема 3.2 Деловая этика и профессиональная культура	Понятие и сущность этикета. Характеристика основных понятий этикета. Характеристики бестактного общения и поведения. Понятие «деловой этикет», его функции, принципы.	2	ОК 04, 05

	Самостоятельная работа выполнение практических заданий Тематика внеаудиторной самостоятельной работы: Значение стереотипа в профессиональной деятельности. Роль восприятия в развитии межличностного общения. Влияние внешнего вида человека на успех в профессиональной деятельности.	4	ОК 04, 05
Тема 3.3 Стресс в профессиональной деятельности. Управление стрессом	Самостоятельная работа подготовка доклада Тематика внеаудиторной самостоятельной работы: Понятие «стресс». Факторы, вызывающие стресс. Стрессоры в служебной деятельности. Управление стрессом. Профилактика стресса.	4	ОК 1, 2, 3
Всего:		34	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета.

3.2. Учебно-методическое и информационное обеспечение учебной дисциплины

Основная литература:

1. Баданина Л.П., Основы общей психологии [Электронный ресурс] / Бадагина Л.П. - М. : ФЛИНТА, 2017. - 448 с. - ISBN 978-5-9765-0705-0 - Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785976507050.html>

2. Батюта М.Б., Возрастная психология [Электронный ресурс]: учеб. пособие / М.Б. Батюта, Т.Н. Князева - М. : Логос, 2017. - 306 с. - ISBN 978-5-98704-606-7 - Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785987046067.html>

3. Беспалова Ю.М., Деловая этика, профессиональная культура и этикет / Беспалова Ю.М. - М. : ФЛИНТА, 2016. - 386 с. - ISBN 978-5-9765-2778-2 - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785976527782.html>

4. Бороздина Г.В., Психология и этика деловых отношений [Электронный ресурс]: учеб. пособие / Г.В. Бороздина - Минск : РИПО, 2015. - 228 с. - ISBN 978-985-503-500-9 - Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9789855035009.html>

5. Истратова О.Н., Психология эффективного общения и группового взаимодействия [Электронный ресурс]: учебное пособие / Истратова О. Н. - Ростов н/Д : Изд-во ЮФУ, 2018. - 192 с. - ISBN 978-5-9275-2848-6 - Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785927528486.html>

6. Королев Л.М., Социальная психология [Электронный ресурс]: Учебник для бакалавров / Королев Л. М. - М. : Дашков и К, 2019. - 208 с. (Серия "Учебные издания для бакалавров") - ISBN 978-5-394-03134-2 - Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785394031342.html>

Дополнительная литература:

7. Галанина О.Н., Технологии регулирования конфликтов [Электронный ресурс]: учебное пособие / Галанина О. Н. - Казань : Издательство КНИТУ, 2016. - 136 с. - ISBN 978-5-7882-2069-7 - Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785788220697.html>

Российские журналы

8. Психологический журнал
9. Журнал практического психолога
10. Вопросы психологии

Программное обеспечение и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Электронная библиотечная система (ЭБС) ООО «Политехресурс» «Консультант студента» [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Методы контроля и оценки результатов обучения

Результаты обучения	Методы контроля	Критерии оценки результатов обучения
1	2	3
Практический опыт:		
взаимодействия с окружающими с учетом индивидуальных особенностей личности, применения навыков успешного общения в рамках межличностной и деловой коммуникации, использования вербальных и невербальных средств общения в зависимости от целей общения, использования техник и приемов, направленных на продуктивное взаимодействие в общении, применения основных правил поведения в конфликтных ситуациях, демонстрации конструктивных моделей поведения для разрешения конфликта	тренинг, письменный опрос, устный опрос, решение ситуационных задач, тестирование	Студент демонстрирует умения: выстраивать свое общение с окружающими в соответствии с их индивидуальными особенностями (темперамент, характер, эмоции собеседника); умения применять навыки вербальных и невербальных средств общения в процессе коммуникации в межличностном и деловом общении; демонстрирует применение на практике стилей разрешения конфликтных ситуаций
Умения:		
применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности	тренинг, письменный опрос, устный опрос, решение ситуационных задач, тестирование	Студент анализирует техники и приемы эффективного общения, выстраивает этапы беседы, способствующие эффективному общению в

		профессиональной деятельности
использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения		Студент объясняет важность интонации в процессе коммуникации, показывает навыки уверенного поведения, показывает эффективные способы саморегуляции во время выступления и общения
Знания:		
взаимосвязь общения и деятельности	тренинг, письменный опрос, устный опрос, решение ситуационных задач, тестирование	Студент раскрывает понятие «общение», определяет его взаимосвязь с деятельностью
цели, функции, виды и уровни общения		Студент называет, перечисляет структуру межличностных отношений, характеристики процесса общения: субъект, цель, содержание, средства общения, виды общения, функции
роли и ролевые ожидания в общении		Студент раскрывает понятие «социальная роль», перечисляет основные роли, выполняемые в течение жизни, описывает ролевые ожидания, предъявляемые человеку обществом.
виды социальных взаимодействий		Студент раскрывает понятие «интеракция», перечисляет ситуации и структуру взаимодействия, стратегии и виды социального взаимодействия
механизмы взаимопонимания в общении		Студент дает определение понятия «перцепция», «социальная перцепция», называет их особенности. Характеризует механизмы социального восприятия и

	познания. Приводит примеры эффектов и механизмов, ведущих к повышению взаимопонимания между общающимися
техники и приёмы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения	Студент перечисляет техники и приемы в общении, способствующие эффективному общению
этические принципы общения	Студент перечисляет основные категории этики, приводит примеры взаимодействия с окружающими с учетом использования этических принципов
источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов	Студент распознает источники, причины, виды конфликтов, находит конструктивный способ разрешения конфликтов

4.2. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания практического опыта, умений, знаний

Тренинг – это один из ведущих активных методов обучения, поскольку выполняет целый ряд задач, таких как анализ ситуаций, получение новых знаний и мгновенное применение их на практике, развитие творческого потенциала и умение работать в группе.

Данный метод представляет собой совокупность определенным образом отобранных и систематизированных интерактивных методов психолого-педагогического воздействия, которые используются для формирования навыков самопознания, самосовершенствования. Во время тренинга участники играют свои собственные роли в моделируемых и естественных ситуациях.

Специфические черты тренингов как групповой формы обучения:

- соблюдение определенных принципов групповой работы;
- нацеленность на психологическую помощь участникам группы в саморазвитии, которая исходит не только от ведущего, но и от самих участников;

- определенная пространственная организация (чаще всего работа в одном и том же отдельном помещении, когда участники большую часть времени сидят в кругу);
- акцент на взаимоотношениях между участниками группы, которые развиваются и анализируются в ситуации «здесь и теперь».

Примерная программа тренинга развития навыков саморегуляции в ситуациях межличностного общения и публичных выступлений

Цель тренинга: развитие навыков саморегуляции в ситуациях межличностного общения и публичных выступлений.

Задачи:

1. Обучить эффективным способам общения.
2. Развить умение находить подход к людям.
3. Подчеркнуть важность интонации в процессе коммуникации.
4. Отработать навыки уверенного поведения.
5. Научить эффективным способам саморегуляции во время выступления и общения.

План:

Организационный момент. Знакомство, укрепление единого духа в группе. Формы работы: сообщение «Важность общения», упражнение «Это мое имя», «Пересядьте те, кто ...», «Семь богатырей».

Знакомство с методами саморегуляции. Формы работы: сообщение «Зачем нам саморегуляция?», упражнение «Говорящие руки», «Дыхательное упражнение», игра «Волшебные слова».

Вербальное и невербальное общение. Цель: развитие навыков вербального невербального общения. Формы работы: упражнение «Передать одним словом», «Всеобщее внимание», «Три закона общения».

Публичные выступления. Цель: формирование и закрепление навыков публичного выступления. Формы работы: упражнение «Меняем тему», «Моя проблема в общении и выступлениях», «Испорченный телефон», «Выступления на горячем стуле».

Заключение. Цель: закрепление полученных навыков. Формы работы: упражнение «Факты, эмоции – призыв», «Подарки».

Письменный опрос - важнейший метод контроля знаний, умений и практического опыта студентов. Письменная проверка используется во всех видах контроля и осуществляется как в аудиторной, так и во внеаудиторной работе. Особенностью такого метода контроля является самостоятельная работа. Широкое применение получили самостоятельные работы с дидактическим материалом. Своеобразие их в том, что они позволяют учесть индивидуальные особенности каждого студента.

Примерные вопросы для письменного опроса

Как формируется характер человека.

Определите как соотносятся характер и темперамент человека. Каким образом характер влияет на успехи в учебе и работе.

Можно ли оценивать темперамент как «лучшие» и «худшие»? Почему?

Дайте психологическую характеристику типам темперамента.

Приведите примеры, когда определенный тип темперамента будет определенным образом влиять на результаты труда?

Какими задатками и способностями должен обладать человек в той иной сфере деятельности? Приведите примеры.

Как вы понимаете взаимосвязь между способностями человека и выбираемой им профессией?

Устный опрос — наиболее распространенный метод контроля знаний студентов. При устном контроле устанавливается непосредственный контакт между преподавателем и студентом, в процессе которого преподаватель получает широкие возможности для изучения индивидуальных особенностей усвоения студентами учебного материала. Устный опрос требует от преподавателя большой предварительной подготовки: тщательного отбора содержания, всестороннего продумывания вопросов, задач и примеров, которые будут предложены, путей активизации деятельности всех студентов группы в процессе проверки, создания на занятии деловой и доброжелательной обстановки.

Формы устного опроса:

Фронтальный опрос: проводится в форме беседы преподавателя с группой.

Он органически сочетается с повторением пройденного, являясь средством закрепления знаний и умений. С помощью фронтального опроса преподаватель имеет возможность проверить выполнение студентами домашнего задания, выяснить готовность группы к изучению нового материала, определить степень усвоения основных понятий, нового учебного материала.

Индивидуальный опрос: содержание вопросов должно стимулировать студентов логически мыслить, сравнивать, анализировать, доказывать, подбирать убедительные примеры, устанавливать причинно-следственные связи, делать обоснованные выводы и этим способствовать объективному выявлению знаний студентов. Вопросы обычно задают всей группе и после небольшой паузы, необходимой для того, чтобы студенты поняли его и приготовились к ответу, вызывают для ответа конкретного студента.

Комбинированный (уплотненный) опрос: будет «золотой серединой» при выборе между индивидуальным и фронтальным. Один студент даёт развернутый ответ, а несколько других выполняют индивидуальные задания.

Примерные вопросы для устного опроса

Что использует вербальная коммуникация в виде знаковой системы?

Что включает в себя модель вербальной коммуникации?

Что такое «коммуникативные барьеры»?

Что такое невербальная коммуникация?

Какие функции невербальная коммуникация выполняет?

Какие каналы невербальной информации вы знаете?

Решение ситуационных задач — техника обучения, использующая описание реальных экономических, социальных и бизнес-ситуаций. Обучающиеся должны исследовать ситуацию, разобраться в сути проблем, предложить возможные решения и выбрать лучшее из них.

Примерные задачи

Решите задачу. Аргументируйте свой ответ

У вас создались натянутые отношения с коллегой. Допустим, что причины этого вам не совсем ясны, но Вы хотите нормализовать отношения, чтобы не страдала работа. Что бы Вы предприняли в первую очередь.

1. Открыто вызову коллегу на откровенный разговор, чтобы выяснить истинные причины натянутых взаимоотношений.
2. Прежде всего, попытаюсь разобраться в собственном поведении по отношению к нему.
3. Обращусь к коллеге со словами: "От наших натянутых отношений страдает дело, пора договориться, как работать дальше".
4. Обращусь к другим коллегам, которые в курсе наших взаимоотношений и могут быть посредниками в их нормализации.

Решите задачу. Аргументируйте свой ответ

Ваш подчиненный, зрелый и талантливый специалист творческого типа, обладает статусом и личностными достижениями, пользуется большой популярностью у деловых партнеров, решает любые проблемы и великолепно взаимодействует в коллективе. Вместе с тем у вас не сложились отношения с этим работником. Он не воспринимает вас как руководителя, ведет себя достаточно самоуверенно и амбициозно.

В его работе вы нашли некоторые недочеты и решили высказать ему критические замечания, однако ваш предыдущий опыт свидетельствует о его негативной реакции на критику: он становится раздражительным и настороженным.

Как себя вести?

Решите задачу. Аргументируйте свой ответ

Ваш заместитель очень опытный специалист, он действительно знает работу как «свои пять пальцев», практически он незаменим, когда он рядом, вы уверены, что все будет хорошо. Однако вы знаете, что он бесчувственный человек и никакие «человеческие» проблемы его не интересуют. От этого в коллективе в последнее время стало тревожно, некоторые коллеги собираются подать заявления об уходе, так как он их обидел. Вы пытались в неформальной беседе с ним обсудить это, но он даже не понимает, о чем вы говорите, его интересует только выполнение работы.

Как нужно воздействовать на своего заместителя, чтобы изменить его стиль взаимодействия с персоналом? Что вы предпримете?

Тестирование - стандартизованные, краткие, ограниченные во времени испытания.

Основная классификация тестовых заданий — задания:

- закрытого типа (когда ученику предстоит выбрать из готовых вариантов ответа);
- открытого типа (когда ученик сам находит ответ и вписывает в бланк).

Примерные вопросы для теста

1. Если в качестве конфликтующих сторон выступают разные части нашего «Я», которые входят в столкновение, то возникает-
1) межгрупповой конфликт 2) социальный конфликт 3) межличностный конфликт 4) внутриличностный конфликт
 2. Специальная область знаний, изучающая конфликт, как социальное явление, получила название 1) социология 2) социальная психология, юриспруденция 3) конфликтология 4) логика
 3. Открытое столкновение противоборствующих сторон в начальной стадии разногласий — это
1) инцидент 2) казус 3) случай 4) происшествие
 4. Укажите не достающий элемент структуры конфликта
1) стороны (участники) конфликта 2) условия протекания конфликта
3) образы конфликтных ситуаций
4)..... 5) исход конфликтных действий
- Ответ _____
5. Предконфликтная фаза - это
1) появление противоборствующих сторон 2) появление объекта конфликта
3) осознание участниками конфликтной ситуации 4) поиск путей решения конфликта
 6. Верны следующие высказывания?
А. Соперничество может приводить к доминированию, к выигрышу, победе одного участника конфликта над другим.
Б. В соперничестве проявляется естественная потребность человека отстаивать свои интересы, позицию, точку зрения.
1) верно только А 2) верно только Б 3) оба высказывания верны 4) оба высказывания неверны
 7. Для участников конфликта одинаково значимо достижение результата, сохранение и укрепление взаимоотношений в процессе
1) компромисса 2) сотрудничества 3) противоборства 4) приспособления
 8. Индивидуальной пассивной стратегией поведения в конфликте является -
1) компромисс 2) сотрудничество 3) избегание 4) приспособление
 9. Стратегия поведения в конфликте, которая проявляется в отказе от собственных интересов в пользу удовлетворения интересов другого человека

– это 1) компромисс 2) противоборство 3) избегание 4) приспособление

10. Запишите отличительные черты личности, которая готова разрешать конфликт путем сотрудничества.

Вопросы на дифференцированный зачет

1. Понятие о личности. Определение понятия «личность». Индивид, индивидуальность, личность: соотношение объема и содержания данных понятий.
2. Стадии развития личности по Э.Эриксону.
3. Определение способностей. Виды способностей у человека.
4. Понятие темперамент. Типы темперамента. Психологическая характеристика типов темперамента. Зависимость стиля общения от свойств темперамента.
5. Понятие характер. Отличительные особенности характера и темперамента.
6. Акцентуации типов людей по характерной манере общения (К. Леонгард).
7. Механизм формирования характера.
8. Экстраверсия и интроверсия как черты характера.
9. Понятие о воле. Основные признаки воли как психологического явления. Значение воли в организации деятельности и общения человека.
10. Значение эмоций в жизни человека. Основные функции эмоций. Виды эмоциональных состояний.
11. Понятие «общение». Виды общения. Функции общения.
12. Сравнительная характеристика делового и личностного общения.
13. Характеристики процесса общения: субъект, цель, содержание, средства общения.
14. Понятие и характеристика понятия «социальные роли» и «ролевые ожидания».
15. Понятие «вербальная коммуникация». Функции вербальной коммуникации. Средства вербальной коммуникации.
16. Понятие «невербальная коммуникация». Вербальная и невербальная коммуникации: сходства и различия. Функции невербальной коммуникации по отношению к вербальной.
17. Общение как коммуникация: обмен информацией (коммуникативная сторона общения).
18. Общение как взаимодействие людей друг с другом (интерактивная сторона общения).
19. Общение как восприятие и понимание людьми друг друга (перцептивная сторона общения).
20. Понятие «деловая коммуникация». Характеристика делового общения: цель, содержание, условия. Формы делового общения.
21. Понятие «конфликт». Конструктивные элементы конфликта.

22. Основные структурные компоненты конфликта: объект, участники конфликта (оппоненты), конфликтная ситуация, инцидент.
23. Типология конфликтов в зависимости от направленности и источника возникновения. Группы причин, вызывающие конфликты.
24. Стили управления конфликтами: соперничество, сотрудничество, компромисс, избегание, приспособление.
25. Определение понятия «медиация». Принципы медиации. Формы участия третьей стороны в урегулировании конфликта.
26. Общая характеристика переговоров. Преимущества переговоров как способ разрешения конфликта. Функции переговоров.
27. Особенности проявления внутриличностного конфликта. Типы внутриличностных конфликтов. Виды внутриличностных конфликтов.
28. Причины внутриличностных конфликтов.
29. Понятие «стресс», стадии развития стресса. Факторы, вызывающие стресс. Управление стрессом.
30. Понятие, особенности и классификация межличностных конфликтов. Конструктивные и деструктивные функции межличностных конфликтов.
31. Понятие и сущность этикета. Характеристика основных понятий этикета: вежливость, тактичность, скромность, деликатность, чувство меры.
32. Понятие «деловой этикет», его функции, принципы.

5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Название образовательной технологии	Темы, разделы дисциплины	Краткое описание применяемой технологии
Тренинг	Тема 2.3 Понятие делового общения: особенности, структура и формы	Данный метод представляет собой совокупность определенным образом отобранных и систематизированных интерактивных методов психолого-педагогического воздействия, которые используются для формирования навыков самопознания, самосовершенствования. Он создает предпосылки для проведения анализа своих собственных возможностей, условий реализации поставленных целей, позволяет наметить пути и определить инструментарий саморазвития, рационально спланировать свои действия в заданном направлении и, главное, апробировать этот инструментарий в контактной социальной группе. Во время тренинга участники играют свои собственные роли в моделируемых и естественных ситуациях.

6. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ

6.1. Указания для обучающихся по освоению дисциплины

Содержание самостоятельной работы обучающихся

Номер раздела (темы)	Темы/вопросы, выносимые на самостоятельное изучение	Кол-во часов	Формы работы
Введение Психология как наука	Предмет, объект, методы и функции науки. Место психологии в системе гуманитарных наук. История развития психологии.	2	подготовка сообщения, составление сравнительной таблицы
Раздел 1. Проявление индивидуальных особенностей личности в общении	Отражение свойств темперамента в предметной деятельности. Зависимость стиля общения от свойств темперамента.	2	решение ситуационных задач, тестирование
	Понятие о характере. Структура характера. Типология характеров в связи со строением тела человека (Э. Кречмер). Акцентуированные характеры по А.Е. Личко. Акцентуации типов людей по характерной манере общения (К. Леонгард). Механизм формирования личности. Экстраверсия и интроверсия. Сензитивный период для развития и укрепления характера. Возрастные особенности становления черт характера у человека. Понятия возрастная периодизация и психологические кризисы. Этапы периодизации.	4	конспектирование текста, составление глоссария, подготовка ответов на контрольные вопросы
Раздел 2. Психология общения и межличностных отношений	Понятие «коммуникация». Общение и коммуникация: общее и различное. Специфика коммуникации в общении людей друг с другом. Понятие «интеракция». Ситуации и структура взаимодействия. Стратегии социального взаимодействия. Виды стратегий взаимодействия. Понятие «перцепция», «социальная перцепция». Особенности социальной перцепции. Механизмы социального восприятия и познания. Эффекты и	4	подготовка к участию в тренинге, подготовка ответов на контрольные вопросы

	механизмы, искажающие адекватность образа воспринимаемого.		
Раздел 3. Социально – психологическая природа конфликтов и пути их разрешения	Значение стереотипа в профессиональной деятельности. Роль восприятия в развитии межличностного общения. Влияние внешнего вида человека на успех в профессиональной деятельности.	4	составление схемы
	Понятие «стресс». Факторы, вызывающие стресс. Стрессоры в служебной деятельности. Управление стрессом. Профилактика стресса.	4	подготовка доклада
	Всего	20	

6.2. Методические рекомендации по составлению сравнительных таблиц.

Таблица – это систематически изложенный материал по выделенным признакам, легко читаемый и анализируемый.

Вам понадобятся:

1. Учебник, конспект лекции.
2. Линейка, карандаш и т.д.

Порядок работы:

1. Определится с видами таблиц. Основные их виды: хронологические - это изложение материала по порядку, последовательно и сравнительные - это анализ материала путем выявления общих и особенных признаков.
2. Первичное прочтение текста, по которому составляется таблица, карандашом выявляются общие элементы.
3. Таблице присваивается название.
4. На основе изученного текста можно составить перечень вопросов для сравнения (это будет ваш первый столбец или горизонтальная шапка. И выявлены объекты сравнения (вертикальная шапка).
5. Чертится сама таблица с учетом объема материала, выбирается книжная или альбомная ориентация страницы.
6. При заполнении табличной матрицы обратите внимание на краткость формулировок, используете общепринятые сокращения.
7. Не забудьте оформлять таблицу аккуратно, читаемым почерком, если с этим проблема воспользуйтесь программами Word или Excel.

Методические указания по составлению глоссария

Глоссарий (лат. glossarium — «собрание глосс») — словарь узкоспециализированных терминов в какой-либо отрасли знаний с

толкованием, иногда переводом на другой язык, комментариями и примерами. Собрание глосс (иноязычных или непонятных слов в тексте книги с толкованием) и собственно глоссарии стали предшественниками словаря.

Для составления глоссария по заданной теме нужно найти информацию с разных источников (сеть Internet, энциклопедии, практические пособия, учебная литература), изучить ее и составить в рукописном варианте или пользуясь текстовым процессором.

Глоссарий составляется индивидуально. Работа должна быть представлена на бумаге формата А4 в печатном (компьютерном) или рукописном варианте.

Глоссарий состоит из слов, соответствующих тематике задания. Используемые слова должны быть именами существительными в именительном падеже единственного числа. Допускается использование иностранных слов, если они подходят теме. Не допускаются аббревиатуры, сокращения.

Составление толкований слов:

1. Они должны быть строго лаконичными. Не следует делать их пространными, излишне исчерпывающими, многословными, несущими избыточную информацию.

2. Старайтесь подать слово с наименее известной стороны.

3. Просмотрите словари: возможно, в одном из них и окажется наилучшее определение. В определениях не должно быть однокоренных слов.

Планирование деятельности по составлению глоссарий:

1. Определить, с какой целью составляется глоссарий.

2. Просмотреть и изучить лексико-грамматический материал по теме в учебнике.

3. Продумать составные части глоссария.

4. Изучить дополнительный материал по теме.

5. Составить список слов.

6. Подобрать толкование слов.

7. Проверить орфографию текста, соответствие нумерации.

8. Проанализировать составленный глоссарий согласно критериям оценивания.

9. Оформить готовый глоссарий.

Методические указания по составлению конспекта

Конспект, план-конспект – это работа с другим источником. Цель – зафиксировать, переработать тот или иной научный текст.

Конспект представляет собой дословные выписки из текста источника. При этом конспект – это не полное переписывание чужого текста. Обычно при написании конспекта сначала прочитывается текст-источник, в нём выделяются основные положения, подбираются примеры, идёт перекомпоновка материала, а уже затем оформляется текст конспекта.

Конспект может быть полным, когда работа идёт со всем текстом источника или неполным, когда интерес представляет какой-либо один или несколько вопросов, затронутых в источнике.

План-конспект представляет собой более детальную проработку источника: составляется подробный, сложный план, в котором освещаются не только основные вопросы источника, но и частные. К каждому пункту или подпункту плана подбираются и выписываются цитаты.

Конспектом называется краткое последовательное изложение содержания статьи, книги, лекции. Его основу составляют план, тезисы, выписки, цитаты. Конспект воспроизводит не только мысли оригинала, но и связь между ними, в конспекте отражается не только то, о чем говорится в работе, но и что утверждается, и как доказывается.

Существуют разнообразные виды и способы конспектирования. Одним из наиболее распространенных является, так называемый текстуальный конспект, который представляет собой последовательную запись текста книги или лекции. Такой конспект точно передает логику материала и максимум информации.

Общую последовательность действий при составлении текстуального конспекта можно определить таким образом:

1. Уяснить цели и задачи конспектирования.
2. Ознакомится с произведением в целом: прочитать предисловие, введение, оглавление и выделить информационно значимые разделы текста.
3. Внимательно прочитать текст параграфа, главы и отметить информационно значимые места.
4. Составить конспект.

Методические указания по подготовке сообщения

При подготовке сообщения (доклада) целесообразно воспользоваться следующими рекомендациями:

- Уясните для себя суть темы, которая вам предложена.
- Подберите необходимую литературу (старайтесь пользоваться несколькими источниками для более полного получения информации).
- Тщательно изучите материал учебника по данной теме, чтобы легче ориентироваться в необходимой вам литературе и не сделать элементарных ошибок.
- Изучите подобранный материал (по возможности работайте карандашом, выделяя самое главное по ходу чтения).
- Составьте план сообщения (доклада).
- Напишите текст сообщения (доклада).

Помните!

Выбирайте только интересную и понятную информацию. Не используйте неясные для вас термины и специальные выражения.

- Не делайте сообщение очень громоздким.
- При оформлении доклада используйте только необходимые, относящиеся к теме рисунки и схемы.

- В конце сообщения (доклада) составьте список литературы, которой вы пользовались при подготовке.

- Прочитайте написанный текст заранее и постарайтесь его пересказать, выбирая самое основное.

- Говорите громко, отчётливо и не торопитесь. В особо важных местах делайте паузу или меняйте интонацию – это облегчит её восприятие для слушателей.

Методические указания по составлению структурных схем

Структурная схема – это творческий вид работы, получил название "опорный сигнал". В опорном сигнале содержание информации "кодируется" с помощью сочетания графических символов, знаков, рисунков, ключевых слов, цифр и т. п.

При составлении структурной схемы используем формализованный конспект, где записи вносятся в заранее подготовленные таблицы, рамки, схемы.

Это удобно при подготовке единого конспекта по нескольким источникам. Особенно если есть необходимость сравнения данных.

Составление схем служит не только для запоминания материала. Такая работа становится средством развития способности выделять самое главное, существенное в учебном материале, классифицировать информацию.

Выделяют основные составляющие более сложного понятия, ключевые слова и т. п. и располагаются в последовательности – от общего понятия к его частным составляющим.

Нужно продумать, какие из входящих в тему понятий являются основными и записать их в схеме так, чтобы они образовали основу. Далее присоединить

частные составляющие (ключевые слова, фразы, определения), которые служат опорой для памяти и логически дополняют основное общее понятие.

Действия при составлении схемы могут быть такими:

1. Подберите факты для составления схемы.
2. Выделите среди них основные, общие понятия.
3. Определите ключевые слова, фразы, помогающие раскрыть суть основного понятия.
4. Сгруппируйте факты в логической последовательности.
5. Дайте название выделенным группам.
6. Заполните схему данными.

6.3. Описание показателей и критериев оценивания результатов самостоятельной работы, описание шкал оценивания в зависимости от выбранных форм работы

Критерии оценивания сравнительной таблицы

«5» – содержание соответствует теме, в таблице заполнены все столбцы и строки, содержание столбцов и строк соответствует их названию, материал излагается кратко, последовательно, с наличием специальных терминов;

«4» – содержание соответствует теме, в таблице заполнены все столбцы и строки, содержание столбцов и строк соответствует их названию, материал излагается не достаточно кратко и последовательно, с наличием не большого числа специальных терминов. В оформлении таблицы имеются помарки.

«3» – в таблице заполнены не все столбцы и строки, содержание столбцов и строк имеет некоторые отклонения от их названия, материал излагается не последовательно, специальные термины отсутствуют. Таблица оформлена ручкой.

«2» – таблица не заполнена или в таблице заполнены не все столбцы и строки, содержание столбцов и строк имеет существенные отклонения от их названия, материал излагается не последовательно, специальные термины отсутствуют. Таблица оформлена небрежно.

При необходимости рабочая программа учебной дисциплины может быть адаптирована для обеспечения образовательного процесса инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, в том числе для дистанционного обучения. Для этого требуется заявление студента (его законного представителя) и заключение психолого-медико-педагогической комиссии (ПМПК).

ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ

в рабочей программе учебной дисциплины *Наименование учебной дисциплины*

по направлению подготовки 00.00.00 *Наименование специальности*

на 20__/20__ учебный год

1.
1.1.;
1.2.;
...
1.9.

2.:
2.1.;
2.2.;
...
2.9.

3. В _____ вносятся следующие изменения:
(элемент рабочей программы)

3.1.;
3.2.;
...
3.9.

Составитель

подпись

/_____/_____
ФИО, ученая степень, звание, должность