



МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Филиал федерального государственного бюджетного образовательного учреждения  
высшего образования  
«Владивостокский государственный университет экономики и сервиса» в г. Находке  
Отделение среднего профессионального образования

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**  
**ОГСЭ.06в ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ**

основной профессиональной образовательной программы  
подготовки специалистов среднего звена  
21.02.05 Земельно-имущественные отношения  
Базовой подготовки


Находка, 2017

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного стандарта среднего профессионального образования по специальности 21.02.05 Земельно-имущественные отношения, утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от «12» мая 2014 г. № 486.

Разработчик:

Мироненко Т.И., преподаватель филиала ФГБОУ ВО «ВГУЭС» в г. Находке

Одобрена на заседании межпредметной цикловой комиссии 19 мая 2017 г., протокол № 11.

Председатель МПЦК  Фадеева Н.П.  
(подпись)

## **ОГЛАВЛЕНИЕ**

- 1 ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
  - 1.1 Место дисциплины в структуре образовательной программы
  - 1.2 Цели и задачи учебной дисциплины
  
- 2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
  - 2.1 Объем учебной дисциплины и виды учебной работы
  - 2.2 Тематический план и содержание учебной дисциплины
  
- 3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ**
  - 3.1 Требования к минимальному материально-техническому обеспечению
  - 3.2 Информационное обеспечение обучения
  
- 4 КОНТРОЛЬ РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
  - 4.1 Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины
  - 4.2 Формы и содержание текущего, промежуточного и итогового контроля.

# 1 ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

## 1.1 Место учебной дисциплины в структуре образовательной программы

Учебная дисциплина «Психология общения» относится к общему гуманитарному и социально-экономическому циклу основной профессиональной образовательной программы подготовки специалистов среднего звена 21.02.05 Земельно-имущественные отношения.

## 1.2 Цели и задачи учебной дисциплины

Программа содержания дисциплины ориентирована на достижение следующих целей:

- обучение студентов общим основам психологических знаний;
- представить различные точки зрения на сущность, природу и механизмы развития психологических феноменов и образований;
- сформировать систему представлений об основных современных психологических школах и направлениях.

Задачи курса:

- ознакомить студентов с основными понятиями общей психологии, психологии личности и социальной психологии, а также с методами психологической науки;
- научить самостоятельно работать с научной психологической литературой, сопоставлять точки зрения на различные дискуссионные вопросы;
- показать возможность применения полученных психологических знаний на практике;
- расширить представления студентов об особенностях и возможностях собственной психики.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **уметь:**

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

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

- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.

Общие (ОК) и профессиональные (ПК) компетенции, формируемые в результате освоения дисциплины:

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

ОК 2. Анализировать социально-экономические и политические проблемы и процессы, использовать методы гуманитарно-социологических наук в различных видах профессиональной и социальной деятельности.

ОК 3. Организовывать свою собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 4. Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.

ОК 5. Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 8. Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности.

ОК 9. Уважительно и бережно относиться к историческому наследию и культурным традициям, толерантно воспринимать социальные и культурные традиции.

## 2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1 Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

<b>Вид учебной деятельности</b>	<b>Объем часов</b>
<b>Максимальная учебная нагрузка</b>	<b>77</b>
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка</b>	<b>51</b>
в том числе:	
лекции	34
лабораторные занятия	*
практические занятия	17
контрольные работы	*
курсовая работа (проект)	*
<b>Самостоятельная работа студента</b>	<b>26</b>
Итоговая аттестация в форме	Экзамен (Э)

## 2.2 Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)		Объем часов	Уровень освоения
				Углубленная подготовка
1	2		3	4
<b>Раздел 1. Введение в учебную дисциплину</b>			<b>6</b>	
<b>Тема 1.1. Введение</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		4	1
	1	Назначение учебной дисциплины «Психология общения». Основные понятия. Требования к изучаемой дисциплине. Роль общения в профессиональной деятельности человека.		
	<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b>		2	
	1	Подготовка практико-ориентированного сообщения: Описание роли и места общения в структуре деятельности, используя профессиограмму своей специальности. Выявление влияния индивидуальных различий на особенности коммуникации в группе.		
<b>Раздел 2. Психология общения</b>			<b>42</b>	
<b>Тема 2.1. Общение – основа человеческого бытия.</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		2	1
	1	Общение в системе межличностных и общественных отношений. Социальная роль.		
	2	Классификация общения. Виды, функции общения. Структура и средства общения		
	3	Единство общения и деятельности		2
	<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b>		4	
	1	Подготовка практико-ориентированного сообщения: Определение преимуществ и негативных последствий смешения межличностного и ролевого общения.		
	2	Подготовка практико-ориентированного сообщения: Определение причин возникновения манипуляций в межличностном общении.		
	3	Подготовка практико-ориентированного сообщения: Описание характера своей будущей профессиональной деятельности. Определение взаимосвязи деятельности и общения.		
<b>Тема 2.2. Общение как восприятие людьми друг друга</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		4	2
	1	Понятие социальной перцепции. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Искажения в процессе восприятия.		
	2	Психологические механизмы восприятия. Влияние имиджа на восприятие человека.		
				3

<b>(перцептивная сторона общения)</b>	<i>Практические занятия</i>		2		
	1	Самодиагностика по теме «Общение»: «Коммуникативные и организаторские способности». «Ваш стиль делового общения». «Ваши эмпатические способности». Составление плана действий по коррекции результатов, мешающих эффективному общению.			
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>				
	1	Подготовка практико-ориентированного сообщения: Описание типичных искажений при восприятии друг друга, с которыми можно встретиться в своей профессиональной деятельности.	4		
	2	Подготовка практико-ориентированного сообщения: Определение связи между внешним видом человека и его успехом в профессиональной деятельности (привести конкретные примеры)			
	<b>Содержание учебного материала</b>				
<b>Тема 2.3. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)</b>	1	Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа. Ориентация на понимание и ориентация на контроль.	2	2	
	2	Взаимодействие как организация совместной деятельности		2	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>		4		
	1	Подготовка к практической работе: Разработка сценария взаимодействия и определение их роли в межличностном общении.			
	2	Подготовка практико-ориентированного сообщения: Определение практической значимости трансактного анализа Э. Берна			
<b>Тема 2.4. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		4		
	1	Основные элементы коммуникации. Вербальная коммуникация. Коммуникативные барьеры.			2
	2	Невербальная коммуникация.			2
	3	Методы развития коммуникативных способностей. Виды, правила и техники слушания. Толерантность как средство повышения эффективности общения.	3		
	<i>Практическое занятие</i>		4		
	2	Ролевые игры, направленные на групповое принятие решения; на отработку приемов партнерского общения; развития терпимого отношения к другим, на использование невербального общения.			
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>		2		
1	Подготовка практико-ориентированного сообщения Определение на примерах, с какими коммуникативными барьерами Вы сталкивались во время прохождения производственной практики?				
2	Подготовка практико-ориентированного сообщения.				



		Анализ книги А. Пиз «Язык телодвижений. Как читать мысли других по их жестам».		
	3	Проведение самодиагностики «Коммуникативная толерантность», анализ диагностики.		
<b>Тема 2.5. Формы делового общения и их характеристики</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		4	
	1	Деловая беседа. Формы постановки вопросов. Деловая переписка.		2
	2	Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. Аргументация.		3
		<i>Практические занятия</i>		4
	3	Ролевые игры, направленные на навыки корректного ведения диспута; на развитие навыков публичного выступления, на умения аргументировать и убеждать. Анализ ролевых игр		
	<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b>		2	
	1	Составление делового письма партнеру по бизнесу		
2	Подготовка самопрезентации (не более 5 минут).			
<b>Раздел 3 Конфликты и способы их предупреждения и разрешения</b>			<b>21</b>	
<b>Тема 3.1. Конфликт: его сущность и основные характеристики</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		6	
	1	Понятие конфликта и его структура. Невербальное проявление конфликта. Стратегия разрешения конфликтов		2
		<i>Практические занятия</i>		2
	4	Самодиагностика на определение конфликтности. Стратегии поведения в конфликтах К. Томаса. Анализ своего поведения на основании результатов диагностики. Анализ производственных конфликтов и составление алгоритма выхода из конфликтной ситуации		
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>		2	
1	Подготовка практико-ориентированного сообщения. Анализ сказок, художественных произведений (литература, кинофильмы), в которых рассматриваются примеры различных стратегий поведения в конфликтах.			
<b>Тема 3.2. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		4	
	1	Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций.		2
	2	Правила поведения в конфликтах. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации.		2
	3	Приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения		2

	<i>Практическое занятие</i>		5	
	5	Тренинг: Использование приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения		
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>		2	
	1	Подготовка практико-ориентированного сообщения. Определение роли руководителя в разрешении конфликтов.		
	2	Подготовка практико-ориентированного сообщения. темы: «Роль негативных эмоций в общении человека», «Толерантное поведение приходит на смену конфликтам».		
3	Анализ тренинга по саморегуляции.			
<b>Раздел 4. Этические формы общения</b>			<b>8</b>	
<b>Тема 4.1. Общие сведения об этической культуре</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		4	
	1	Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения		2
	2	Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений.	2	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>		4	
	1	Подготовка практико-ориентированного сообщения: Определение значения нравственных норм в современном предпринимательстве.		
2	Подготовка практико-ориентированного сообщения: Формулировка принципов делового этикета и доказательство их значений в профессиональной сфере.			
<b>Всего:</b>			<b>77</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 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:

- ученические столы;
- стулья ученические;
- классная доска;
- комплект учебно-методической документации;
- комплекты учебно-наглядных пособий по разделам дисциплины;
- опорно-логические схемы;
- видеоматериалы.

Технические средства обучения:

- слайд-проектор;
- компьютер;
- проекционный экран;
- музыкальные колонки.

#### **3.2 Информационное обеспечение обучения**

**Основные источники:**

1. Егоров П.А. Основы этики и эстетики: - М: кнорус, 2014
2. Барышева А.Д. Этика и психология делового общения (сфера сервиса): - М: альфа-м:инфра - м, 2014
3. Усов В.В. Деловой этикет:-М.: Академия, 2014
4. Шеламова Г.М. Основы этики и психологии профессиональной деятельности:-М.: Академия, 2014
5. Рогожин С.В. Теория организации. - 2-е изд., стереотип. - М. : Экзамен, 2014. - 315с. - (Учебник для вузов).
6. Шаталова Н.И. Организационная культура. / под ред. Н.И. Шаталовой. - М. : Экзамен, 2014. - 652. - (Учебник для вузов).
7. Тихомирова О.Г. Организационная культура: формирование, развитие и оценка. - М.: ИНФРА-М, 2014. - 151 с.
8. Шейн Э. Организационная культура и лидерство: пер. с англ / под ред. Т.Ю. Ковалевой. - СПб: Питер, 2014. - 336 с.: ил. - (Классика МВА).

9. Соломанидина Т.О. Организационная культура компании. - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : ИНФРА-М, 2014. - 624 с.

10. Соломанидина Т.О. Организационная культура в табл., тестах, кейсах и схемах. - ИНФРА-М, 2014-395с.

11. Соломанидина Т.О. Организационная культура компании: Уч. пос. / Т.О.Соломанидина - 2 изд.- М.: ИНФРА-М, 2013-624с.

12. Земедлина Е.А. Организационная культура: - М.: ИД РИОР, 2014. - 126 с.

13. Бороздина Г.В. Психология делового общения: -М.: Инфра-М, 2014

14. Дусенко С.В. Профессиональная этика и этикет: -М.: Академия, 2014

15. Кузнецов И.Н. Кузнецов И.Н. Деловой этикет: -М.:Инфра-М, 2014

16. Цвык В.А. Профессиональная этика: основы общей теории: -М.: РУДН, 2014

17. Кибанов А.Я., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Этика деловых отношений: -М.: Инфра-М, 2014

18. Коробейникова Л.С., Купрюшина О.М. Документационное обеспечение делового общения: -М.: Магистр, 2014

19. Гойхман О.Я., Надеина Т.М. Речевая коммуникация: -М.: Инфра-М, 014

20. Граудина Л.К., Ширяева Е.Н. Культура Русской речи: .-М.: Норма: Инфра-М, 2014

21. Бороздина Г.В. Психология делового общения: -М.: Инфра-М, 2014

22. Ушакова Н.В. Имиджелогия: .-М.: Дашков и К, 2013

23. Дусенко С.В. Профессиональная этика и этикет:-М.: Академия, 2014

24. Кузнецов И.Н. Деловой этикет: -М.:Инфра-М, 2013

25. Кибанов А.Я., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Этика деловых отношений: -М.: Инфра-М, 2013

26. Цвык В.А. Профессиональная этика: основы общей теории: -М.: РУДН, 2014

27. Коробейникова Л.С., Купрюшина О.М. Документационное обеспечение делового общения: учебное пособие. -М.: Магистр, 2014

28. Гойхман О.Я., Надеина Т.М. Речевая коммуникация: -М.: Инфра-М, 2013

Тихомирова. О.Г. Организационная культура, формирование развитие и оценка: -М.: Инфра-М , 2013

29. Соломанидина Т.О. Организационная культура в таблицах, тестах, кейсах и схемах. / Т.О. Соломанидина. - М.: ИНФРА-М, 2014. - 395 с.

#### **Дополнительные источники:**

1. Егоров П.А.: Основы этики и эстетики: учебное пособие: - М: кнорус, 2014

2. Барышева А.Д.: Этика и психология делового общения (сфера сервиса): учебное пособие - М: Альфа-м:инфра - м, 2013

3. Усов.В.В Деловой этикет:учебное пособие.-М.: Академия, 2013
4. Шеламова.Г.М Основы этики и психологии профессиональной деятельности:учебник.-М.: Академия, 2014
5. Бороздина Г.В. Психология делового общения: учебник.-М.: Инфра-М, 2013
6. Ушакова Н.В. Имиджелогия: учебное пособие.-М.: Дашков и К, 2013

**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 РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 4.1 Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения лекций, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, исследований.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<b>Умения:</b>	
- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;	Подготовка доклада
- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	Самостоятельная работа с учебником
<b>Знания:</b>	
- взаимосвязь общения и деятельности; - цели, функции, виды и уровни общения; - роли и ролевые ожидания в общении; - виды социальных взаимодействий;	Ответы на контрольные вопросы
- механизмы взаимопонимания в общении; - техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;	Самостоятельная работа
- этические принципы общения; источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов	Учебно-исследовательская работа

### 4.2 Формы и содержание текущего, промежуточного и итогового контроля

Текущий контроль учебного материала заключается в следующем:

- устный опрос по пройденной теме;
- проверка конспектов самостоятельной работы студентов;
- учебные рефераты.

**Вопросы к промежуточному и итоговому контролю:**

1. Основные понятия. Требования к изучаемой дисциплине.
2. Роль общения в профессиональной деятельности человека.
3. Общение в системе межличностных и общественных отношений.
4. Социальная роль.
5. Классификация общения.
6. Виды, функции общения.
7. Структура и средства общения
8. Единство общения и деятельности

9. Понятие социальной перцепции.
10. Факторы, оказывающие влияние на восприятие.
11. Искажения в процессе восприятия.
12. Психологические механизмы восприятия.
13. Влияние имиджа на восприятие человека.
14. Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция.
15. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа.
16. Ориентация на понимание и ориентация на контроль.
17. Взаимодействие как организация совместной деятельности
18. Основные элементы коммуникации.
19. Вербальная коммуникация.
20. Коммуникативные барьеры.
21. Невербальная коммуникация.
22. Методы развития коммуникативных способностей.
23. Виды, правила и техники слушания.
24. Толерантность как средство повышения эффективности общения.
25. Деловая беседа.
26. Формы постановки вопросов.
27. Деловая переписка.
28. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений.
29. Аргументация.
30. Понятие конфликта и его структура.
31. Невербальное проявление конфликта.
32. Стратегия разрешения конфликтов.
33. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах.
34. Гнев и агрессия.
35. Разрядка эмоций.
36. Правила поведения в конфликтах.
37. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации.
38. Приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.
39. Понятие: этика и мораль.
40. Категории этики.
41. Нормы морали.
42. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения.
43. Деловой этикет в профессиональной деятельности.

44. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений.
45. Сущность общения как процесса
46. Цели и задачи общения, его содержание
47. Функции и стороны общения
48. Формы общения
49. Виды общения и их значение
50. Сущность понятий «кинесика», «проксемика», «экстралингвистика», «паралингвистика», «визуальный контакт»
51. Физиогномика как область исследования
52. Организация коммуникативного процесса
53. Понятия «коммуникатор», «реципиент», «обратная связь»
54. Значение «эмпатии» и «аттракции» для эффективного общения
55. Сущность рефлексивного и нерефлексивного слушания
56. Барьеры общения
57. Основные приемы и правила общения
58. Особенности общения в разных странах
59. Психологические и этические нормы и принципы общения

## **I. ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ:**

### **Вариант 1.**

#### **Задание I. Определите, верно или неверно?**

1. Совместное переживание эмоциогенной ситуации укрепляет и сплачивает коллектив.
2. Успех в общении не зависит от ожиданий общающихся.
3. Рационализация мотивов – один из вариантов психологической защиты.
4. Исследования показывают, что молодой человек ждет более высокой оценки, чем его собственная, от матери, брата или сестры, педагога.
5. Эмпатийный человек не учитывает побуждения и состояния партнера. Поэтому с ним трудно общаться.
6. Личностная идентификация не влияет на потребность молодого человека в выборе жизненного идеала.
7. Обобщенный идеал – более полный и верный образец для самовоспитания личности.
8. При конформном типе характера человек соглашается с тем, что диктует его непосредственное, привычное окружение.
9. Честолюбие не является стимулом для совершенствования в различных видах деятельности.
10. Стереотип в качестве первоочередной, грубой оценки окружающих приносит пользу.
11. Атрибуция затрудняет понимание другого человека и общение с ним.
12. Структура учебной мотивации студентов неверно понимается многими преподавателями.
13. Не только студенты обычно испытывают нового преподавателя, но и преподаватели часто относятся с предубеждением к студентам.
14. Молодой человек стать «хорошим» может только сам. Принудить стать хорошим



нельзя.

15. Основная масса преподавателей рассматривает личность студента в динамике, в противоречивости.

16. Сообщение о своих совершенно необычных дружеских связях – один из вариантов игры «Казанская сирота».

### **Задание II. Выберите правильный ответ**

1. Для выявления мотивов поведения существуют:

- а) прямые способы;
- б) словесные косвенные способы;
- в) практические косвенные способы;
- г) все ответы верны.

2. Личность уважаемого преподавателя влияет на студентов:

- а) даже если он реально, физически не присутствует в данный момент;
- б) только, если студенты видят старшего;
- в) если они нарушают дисциплину;
- г) если педагог применяет соответствующие ситуации меры воздействия.

3. По мнению студентов, преподаватель понимает их:

- а) хуже, чем мать и отец;
- б) хуже, чем товарищи;
- в) лучше, чем родные и товарищи;
- г) хуже всех, с кем он контактирует.

4. Источники эмпатии:

- а) поза;
- б) глаза, мимика, жесты;
- в) походка, одежда;
- г) все ответы верны.

5. Оказывая поддержку студентам в выборе жизненного идеала, следует рассказывать

им о:

- а) местожительстве, профессии, увлечениях героя;
- б) его победах и достижениях;
- в) мотивах его поступков;
- г) все ответы верны.

6. К межгрупповым механизмам взаимопонимания относятся:

- а) рефлексия;
- б) эмпатия;
- в) личностная идентификация;
- г) все ответы неверны.

7. Эмоционально-лабильный тип характера имеют студенты:

- а) с устойчивым настроением, не меняющимся даже при сильных раздражениях;
- б) эгоистичные, кокетливые, стремящиеся все время казаться лучше, чем есть;
- в) очень чувствительные к поощрению и наказанию, с неустойчивым настроением,

меняющимся по любому поводу;

- г) одержимые одной идеей и готовые ради этой идеи забыть о многом.

8. Атрибуцией называется:

- а) приписывание определенным группам людей специфических черт;
- б) приписывание другому человеку мотивов поведения;
- в) преуменьшение различий между членами своей группы и гиперболизация различий

между своей и другими группами;

- г) все ответы неверны.

9. У молодых людей часто имеет место предвзятое отношение:

- а) к новому преподавателю;
- б) к изменениям в учебе, быте, распорядке дня;

- в) к низкой оценке их труда;
  - г) все ответы верны.
10. Правильное отношение к слабостям студентов требует от педагога:
- а) терпимо относиться к тем слабостям, которые не мешают учебе;
  - б) терпимо относиться к тем слабостям, которые студент не может исправить;
  - в) решительно пресекать отклонения от норм поведения, если они мешают учебе и студент может от них избавиться;
  - г) все ответы верны.
11. Если студент несерьезно относится к учебе, целесообразно:
- а) выявить, чем он компенсирует свои неудачи в учебе;
  - б) объяснить, что его компенсация ошибочна;
  - в) убедить, что у него есть реальные возможности учиться значительно лучше;
  - г) все ответы верны.
12. К приемам игры «Казанская сирота» относятся:
- а) избегание старшего;
  - б) провоцирование старшего на грубость;
  - в) притворство слабосильным, неспособным, неопытным;
  - г) все ответы верны.
13. Антитезис к психологическим играм не сложен. Необходимо, поддерживая играющего:
- а) смеяться над его неловкостью, неумелостью, противоречивостью поведения;
  - б) не принимать предлагаемой роли, не помогать там, где он сам может справиться с делом, преодолеть трудности;
  - в) принимать административные меры, делать замечания, в случае необходимости наказывать;
  - г) все ответы неверны.
14. Успех общения во многом зависит от учета психологических особенностей студентов, от черт их личности. Однако большинство преподавателей, оценивая студентов, фиксирует только:
- а) их психические образования (знания, умения, навыки, привычки);
  - б) коммуникативные черты (приветливость, искренность, доверчивость, капризность и т.д.);
  - в) эмоциональный мир;
  - г) волевые черты.
15. Наиболее адекватно характеризуют студентов преподаватели, работающие с ними:
- а) длительно и общающиеся тесно;
  - б) не очень длительно и не общающиеся тесно;
  - в) внимательно прислушивающиеся к коллегам;
  - г) все ответы верны.
16. Наиболее объективно характеризуют преподавателя:
- а) сильные студенты;
  - б) слабые студенты;
  - в) средние студенты;
  - г) активисты, тесно общающиеся с педагогом.
17. Пути завоевания ложного авторитета:
- а) рассказ о своих недюжинных успехах и необычных знакомствах;
  - б) рассказ о своей широкой осведомленности;
  - в) демонстративное нарушение общепринятых норм поведения;
  - г) все ответы верны.

## Вариант 2.

### Задание I. Определите, верно или неверно?

1. К успеху в работе ведут не столько распоряжения и приказы, сколько логика

убеждения и пример.

2. Деловой конфликт не следует считать дефектом контакта между людьми.
3. О своих неприятностях, о трудностях жизни не следует рассказывать близким, сослуживцам.
4. Личный конфликт носит конструктивный характер, деловой конфликт – нет, он деструктивен.
5. Одна из причин конфликтов – неумение опираться в работе на неформальные объединения студентов.
6. Направленность на контакты со студентами у большинства преподавателей выше, чем ориентированность на проблему обучения.
7. Конфликтующая сторона, как правило, неадекватно воспринимает оппонента.
8. Основной путь воздействия на конфликтующих – убеждение.
9. Менеджер по конфликтным ситуациям, как хороший врач, лечит не отдельные болезни (конфликты), а человека в целом.
10. К эффективным путям избегания тревоги можно отнести психологические механизмы рационализации и компенсации.

### **Задание II. Выберите правильный ответ:**

1. В период демократии к успеху в работе с людьми ведут:
  - а) указания, распоряжения, приказы;
  - б) логика убеждения, пример;
  - в) стимуляция студентов поощрением и наказанием;
  - г) все ответы верны.
2. Чтобы не раздражаться, постоянно держать себя в руках, необходимо:
  - а) заняться привычной работой, уметь отвлечься от своих забот;
  - б) не бичевать себя, если что-то не получается на высоком уровне;
  - в) не предъявлять чрезмерных требований к окружающим;
  - г) все ответы верны.
3. К ошибкам в воспитании студентов относятся:
  - а) неумение правильно сформулировать цель воспитания;
  - б) неумение учитывать индивидуальные особенности студентов;
  - в) недостаточный кругозор преподавателя;
  - г) все ответы верны.
4. К разумным вариантам отношения к конфликту относятся:
  - а) стремление преподавателя избежать волнения, игнорирование случившегося;
  - б) реалистическое отношение преподавателя к действительности, приспособление к требованиям конфликтующих;
  - в) учет объективных и субъективных причин конфликта, творческое отношение к случившемуся;
  - г) активное отношение к случившемуся, действия в соответствии с собственными принципами и убеждениями, игнорирование индивидуальных особенностей конфликтующих, причин конфликта.
5. К косвенным путям ликвидации последствий конфликта в числе других относятся приемы:
  - а) объективизации конфликта;
  - б) угашения эмоционального возбуждения;
  - в) опоры на духовность и интеллект конфликтующих;
  - г) все ответы верны.
6. З. Фрейд первым изучил и следующим образом классифицировал защитные механизмы:
  - а) механизм вытеснения;
  - б) механизм компенсации;
  - в) механизм идентификации;

- г) механизм рационализации;
- д) механизм проекции;
- е) механизм переноса;
- ж) все ответы верны.

### Тест самоконтроля

*Задание:* Внимательно прочитайте каждую из описанных ситуаций и выберите один вариант наиболее характерного для вас поведения.

1. Кто-то говорит вам: «Мне кажется, что вы замечательный человек». Вы обычно в подобных случаях:

- а) говорите: «Нет, что вы! Я таким не являюсь»
- б) говорите: «Спасибо, я действительно человек выдающийся»
- в) говорите: «Спасибо»
- г) ничего не говорите и при этом краснеете
- д) говорите: «Да, я думаю, что отличаюсь от других и в лучшую сторону»

2. Кто-либо совершает действие или поступок, которые, по вашему мнению, являются замечательными. В таких случаях вы обычно:

- а): поступаете так, как если бы это действие не было столь замечательным, и при этом говорите: «Нормально!»
- б) говорите: «Это было отлично, но я видел результаты получше»
- в) ничего не говорите
- г) говорите: «Я могу сделать гораздо лучше»
- д) говорите: «Это действительно замечательно!»

3. Вы занимаетесь делом, которое вам нравится, и думаете, что оно у вас получается очень хорошо. Кто-либо говорит: «Мне это не нравится!» Обычно в таких случаях вы:

- а) говорите: «Кто вы такой, чтобы мне указывать»
- б) говорите: «Я все же думаю, что это заслуживает хорошей оценки»
- в) говорите: «Вы правы», - хотя на самом деле не согласны с этим
- г) говорите: «Я думаю, что это выдающийся уровень. Кроме того: что вы в этом понимаете!»
- д) чувствуете себя обиженным и ничего не говорите в ответ

4. Вы забыли взять с собой какой-то предмет, а думали, что принесли его, и кто-то говорит вам: «Вы такой растяпа! Вы забыли бы и свою голову, если бы она не была прикреплена к плечам». Обычно вы в ответ:

- а) говорите: «Во всяком случае, я толковее вас. Кроме того, что вы в этом понимаете!»
- б) говорите: «Да, вы правы. Иногда я веду себя как растяпа»
- в) говорите: «Если кто-либо растяпа, то это вы»
- г) говорите: «У всех людей есть недостатки. Я не заслуживаю такой оценки только за то, что забыл что-то»
- д) ничего не говорите или вообще игнорируете это заявление

5. Кто-либо, с кем вы договорились встретиться, опоздал на 30 минут, и это вас расстроило, причем человек этот не дает никаких объяснений своему опозданию. В ответ вы обычно:

- а) говорите: «Я расстроен тем, что вы заставили меня столько ждать»
- б) говорите: «Я все думал, когда же вы придете»
- в) говорите: «Это был последний раз, когда я заставил себя ждать вас»
- г) ничего не говорите этому человеку
- д) говорите: «Какое безобразие! Как вы смели так опаздывать!»

6. Вам нужно, чтобы кто-либо сделал для вас одну вещь. Обычно вы в таких случаях:

- а) никого ни о чем не просите
- б) говорите: «Вы должны сделать это для меня»

в) говорите: «Не могли бы вы сделать для меня одну вещь?», после этого объясняете суть дела

г) слегка намекаете, что вам нужна услуга этого человека

д) говорите: «Я хочу, чтобы вы сделали это для меня»

7. Вы знаете, что кто-то чувствует себя расстроенным. Обычно в таких ситуациях вы:

а) говорите: «Вы выглядите расстроенным. Не могу ли я помочь?»

б) находясь рядом с этим человеком, не заводите разговора о его состоянии

в) говорите: «У вас какая-то неприятность?»

г) ничего не говорите и оставляете этого человека наедине с собой

д) смеясь говорите: «Вы просто как большой ребенок!»

8. Вы чувствуете себя расстроенным, а кто-либо говорит: «Вы выглядите расстроенным». Обычно в таких ситуациях вы:

а) отрицательно качаете головой или никак не реагируете

б) говорите: «Это не ваше дело!»

в) говорите: «Да, я немного расстроен. Спасибо за участие»

г) говорите: «Пустяки»

д) говорите: «Я расстроен, оставьте меня одного»

9. Кто-либо порицает вас за ошибку, совершенную другими. В таких случаях вы обычно:

а) говорите: «Вы сошли с ума!»

б) говорите: «Это не моя вина. Кто-то другой совершил эту ошибку»

в) говорите: «Я не думаю, что это моя вина»

г) говорите: «Оставьте меня в покое, вы не знаете, что вы говорите»

д) принимаете свою вину или не говорите ничего

10. Кто-либо просит вас сделать что-либо, но вы не знаете, почему это должно быть сделано. Обычно в таких случаях вы:

а) говорите: «Это не имеет никакого смысла, я не хочу это делать»

б) выполняете просьбу и ничего не говорите

в) говорите: «Это глупость, я не собираюсь это делать»

г) прежде чем выполнить просьбу, говорите: «Я не понимаю, почему вы хотите, чтобы это было сделано»

д) говорите: «Если вы этого хотите...», после чего выполняете просьбу

11. Кто-то говорит вам, что, по его мнению, то, что вы сделали, великолепно. В таких случаях вы обычно:

а) говорите: «Да, я обычно это делаю лучше, чем большинство других людей»

б) говорите: «Нет, это не было столь здорово»

в) говорите: «Правильно, я действительно это делаю лучше всех»

г) говорите: «Спасибо»

д) игнорируете услышанное и ничего не отвечаете

12. Кто-либо был очень любезен с вами. Обычно в таких случаях вы:

а) говорите: «Вы действительно были очень любезны по отношению ко мне»

б) действуете так, будто этот человек не был столь любезен к вам, и говорите: «Да, спасибо»

в) говорите: «Вы вели себя в отношении меня вполне нормально, но я заслуживаю большего»

г) игнорируете этот факт и ничего не говорите

д) говорите: «Вы вели себя в отношении меня недостаточно хорошо»

13. Вы разговариваете с приятелем очень громко, и кто-либо говорит вам: «Извините, но вы ведете себя слишком шумно». В таких случаях вы обычно:

а) немедленно прекращаете беседу

б) говорите: «Если это вам не нравится, проваливайте отсюда»

в) говорите: «Извините, я буду говорить тише», после чего ведется беседа приглушенным голосом

- г) говорите «Извините» и прекращаете беседу
- д) говорите: «Все в порядке» и продолжаете громко разговаривать

14. Вы стоите в очереди, и кто-либо становится впереди вас. Обычно в таких случаях вы:

- а) негромко комментируете это, ни к кому не обращаясь, например: «Некоторые люди ведут себя очень нервно»
- б) говорите: «Становитесь в хвост очереди»
- в) ничего не говорите этому типу
- г) говорите громко: «Выйди из очереди, ты, пролаза!»
- д) говорите: «Я занял очередь раньше вас. Пожалуйста, станьте в конец очереди»

15. Кто-либо делает что-нибудь такое, что вам не нравится и вызывает у вас сильное раздражение. Обычно в таких случаях вы:

- а) выкрикиваете: «Вы болван, кретин, я ненавижу вас»
- б) говорите: «Я сердит на вас. Мне не нравится то, что вы делаете»
- в) действуете так, чтобы повредить этому делу, но ничего этому типу не говорите
- г) говорите: «Я рассержен. Вы мне не нравитесь»
- д) игнорируете это событие и ничего не говорите этому типу

16. Кто-либо имеет что-нибудь такое, чем вы хотели бы пользоваться. Обычно в таких случаях вы:

- а) говорите этому человеку, чтобы он дал вам эту вещь
- б) воздерживаетесь от всяких просьб
- в) отбираете эту вещь
- г) говорите этому человеку, что вы хотели бы пользоваться данным предметом, а затем просите его
- д) рассуждаете об этом предмете, но не просите его для пользования

17. Кто-либо спрашивает, может ли он получить у вас определенный предмет для временного пользования, но так как это новый предмет, вам не хочется его одалживать. В таких случаях вы обычно:

- а) говорите: «Нет, я только что достал его и не хочу с ним расставаться, может быть, когда-нибудь потом»
- б) говорите: «Вообще-то я не хотел бы его давать, но вы можете попользоваться им»
- в) говорите: «Нет, приобретайте свой»
- г) одалживаете этот предмет вопреки своему нежеланию
- д) говорите: «Вы с ума сошли!»

18. Какие-то люди ведут беседу о хобби, которое нравится и вам, и вы хотели бы присоединиться к разговору. В таких ситуациях вы обычно:

- а) не говорите ничего
- б) прерываете беседу и сразу же начинаете рассказывать о своих успехах в этом хобби
- в) подходите поближе к группе и при удобном случае вступаете в разговор
- г) подходите поближе и ожидаете, когда собеседники обратят на вас внимание
- д) прерываете беседу и тотчас начинаете говорить о том, как сильно вам нравится это хобби

19. Вы занимаетесь своим хобби, а кто-либо спрашивает: «Что вы делаете?». Обычно вы:

- а) говорите: «О, это пустяк». Или: «Да ничего особенного»
- б) говорите: «Не мешайте, разве вы не видите, что я занят?»
- в) продолжаете молча работать
- г) говорите: «Это совсем вас не касается»
- д) прекращаете работу и объясняете, что именно вы делаете

20. Вы видите споткнувшегося и падающего человека. В таких случаях вы:

- а) рассмеявшись, говорите: «Почему вы не смотрите под ноги?»
- б) говорите: «У вас все в порядке? Может быть, я что-либо могу для вас сделать?»
- в) спрашиваете: «Что случилось?»

г) говорите: «Это все колдобины в тротуаре»

д) никак не реагируете на это событие

21. Вы стукнулись головой о полку и набили шишку. Кто-либо говорит: «С вами все в порядке?» Обычно вы:

а) говорите: «Я прекрасно себя чувствую. Оставьте меня в покое!»

б) ничего не говорите, игнорируя этого человека

в) говорите: «Почему вы не занимаетесь своим делом?»

г) говорите: «Нет, я ушиб свою голову, спасибо за внимание»

д) говорите: «Пустяки, у меня все будет о'кей»

22. Вы допустили ошибку, но вина за нее возложена на кого-либо другого. Обычно в таких случаях вы:

а) не говорите ничего

б) говорите: «Это их ошибка!»

в) говорите: «Эту ошибку допустил я»

г) говорите: «Я не думаю, что это сделал этот человек»

д) говорите: «Это их горькая доля»

23. Вы чувствуете себя оскорбленным словами, сказанными кем-либо в ваш адрес. В таких условиях вы обычно:

а) уходите прочь от этого человека, не сказав ему, что он расстроил вас

б) заявляете этому человеку, чтобы он не смел больше этого делать

в) ничего не говорите этому человеку, чувствуете себя обиженным

г) в свою очередь оскорбляете этого человека, называя его по имени

д) заявляете этому человеку, что вам не нравится то, что он сказал и что он не должен этого делать снова

24. Кто-либо часто перебивает, когда вы говорите. Обычно в таких случаях вы:

а) говорите: «Извините, но я хотел бы закончить то, о чем рассказывал»

б) говорите: «Так не делают. Могу я продолжить свой рассказ?»

в) прерываете этого человека, возобновляя свой рассказ

г) ничего не говорите, позволяя другому человеку продолжать свою речь

д) говорите: «Замолчите! Вы меня перебили!»

25. Кто-либо просит вас сделать что-либо, что помешало бы вам осуществить свои планы. В этих условиях вы обычно:

а) говорите: «Я действительно имел другие планы, но я сделаю то, что вы хотите»

б) говорите: «Ни в коем случае! Поищите кого-нибудь еще»

в) говорите: «Хорошо, я сделаю то, что вы хотите»

г) говорите: «Забудьте, убирайтесь прочь со своей просьбой»

д) говорите: «Я уже приступил к осуществлению других планов. Может быть, когда-нибудь потом»

26. Вы видите кого-либо, с кем хотели бы встретиться и познакомиться. В этой ситуации вы обычно:

а) радостно окликаете этого человека и идете ему навстречу

б) подходите к этому человеку, представляетесь и начинаете с ним разговор

в) подходите к этому человеку и ждете, когда он заговорит с вами

г) подходите к этому человеку и начинаете рассказывать о каких-либо делах, совершенных вами

д) ничего не говорите этому человеку

27. Кто-либо, кого вы раньше не встречали, останавливается и окликает вас возгласом «Привет!». В таких случаях вы обычно:

а) говорите: «Что вам угодно?»

б) не говорите ничего

в) говорите: «Оставьте меня в покое! Убирайтесь прочь!»

г) произносите в ответ «Привет!», представляетесь и просите этого человека представиться в свою очередь

д) киваете головой, произносите «Привет!» и проходите мимо

## **ЗАДАНИЯ К КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЕ ВАРИАНТ 1**

### **Задание 1.**

1. Что такое макро- и микросреда личности?
2. Раскройте особенности социальных стереотипов.
3. Охарактеризуйте приемы манипулирования в общении.
4. В чем заключается деперсонализация общения?
5. Раскройте понятие «социальная роль». Как она проявляется в общении?
6. Перечислите базовые психологические установки нашего «Я» по отношению к окружающим и охарактеризуйте их.

### **Задание 2.**

1. Выделите основные виды общения и охарактеризуйте их.
2. Дайте определение общению и раскройте его особенности.
3. Какова цель, структура и функции общения?
4. Назовите основные стороны общения и объясните их взаимосвязь.
5. Каковы функции восприятия в процессе общения?
6. Охарактеризуйте невербальные средства общения.

### **Задание 3.**

1. Назовите основные элементы невербального общения и охарактеризуйте их.
2. Какова роль обратных связей в процессе восприятия и передачи информации?
3. Опишите, как надо и как не надо слушать.
4. В чем сущность транзакционного анализа процесса взаимодействия по Э. Берну?
5. Раскройте основные этапы общения и дайте их краткую характеристику.
6. Раскройте сущность выбора стратегии поведения в конфликтных ситуациях.



# АННОТАЦИЯ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ

## ОГСЭ.06в Психология общения

### 1. Цель дисциплины:

- обучение студентов общим основам психологических знаний;
- представить различные точки зрения на сущность, природу и механизмы развития психологических феноменов и образований;
- сформировать систему представлений об основных современных психологических школах и направлениях.

### 2. Место дисциплины в структуре ОПОП ШССЗ

Учебная дисциплина «Психология общения» относится к базовой части общего гуманитарного и социально-экономического цикла основной профессиональной образовательной программы подготовки специалистов среднего звена 21.02.05 Земельно-имущественные отношения.

### 3. Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование и развитие компетенций:

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

ОК 2. Анализировать социально-экономические и политические проблемы и процессы, использовать методы гуманитарно-социологических наук в различных видах профессиональной и социальной деятельности.

ОК 3. Организовывать свою собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 4. Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.

ОК 5. Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 8. Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности.

ОК 9. Уважительно и бережно относиться к историческому наследию и культурным традициям, толерантно воспринимать социальные и культурные традиции.

В результате изучения дисциплины студент 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 приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
- этические принципы общения;
- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.

**уметь:**

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

**4. Общая трудоемкость дисциплины**

Общая трудоемкость дисциплины составляет 77 часов.

**5. Семестры:**

Среднее общее образование – 3 семестр;

Основное общее образование – 5 семестр.

**6. Основные разделы дисциплины:**

**Раздел 1. Введение в учебную дисциплину**

Тема 1.1. Введение

**Раздел 2. Психология общения**

Тема 2.1. Общение – основа человеческого бытия.

Тема 2.2. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)

Тема 2.3. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)

Тема 2.4. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)

Тема 2.5. Формы делового общения и их характеристики

**Раздел 3. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения**

Тема 3.1. Конфликт: его сущность и основные характеристики

Тема 3.2. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция

Раздел 4. Этические формы общения

**7. Автор**

Мироненко Т.И., преподаватель филиала ФГБОУ ВО «ВГУЭС» в г. Находке.