



Государственное образовательное учреждение среднего  
профессионального образования Ярославской области ЯРОСЛАВСКИЙ  
ПРОМЫШЛЕННО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ

---

РП – 03 – 080118 – ОГСЭ.03 – 13С

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

### ***Психология общения***

***для специальности 080118 «Страховое дело» (по отраслям)  
(углубленная подготовка)***

2013

**Организация-разработчик:**

ГОУ СПО ЯО Ярославский промышленно-экономический колледж

**Разработчик:**

Стрельникова Т.С., преподаватель

# **1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

## ***Психология общения***

### **1.1. Область применения рабочей программы**

Рабочая программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы среднего профессионального образования и разработана в соответствии с ФГОС СПО по специальности **080118 Страхование дело (по отраслям)**.

### **1.2. Место учебной дисциплины в структуре ОПОП:**

Учебная дисциплина Психология общения входит в цикл общих гуманитарных и социально-экономических дисциплин.

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

Целью преподавания и изучения учебной дисциплины «Психология общения» является раскрытие цели, функции и видов общения; формирование у студентов гуманитарного мышления, овладение ими знаниями, умениями и навыками межличностного общения.

В результате освоения учебной дисциплины «Психология общения» студент должен **уметь**:

применять техники и приёмы эффективного общения в профессиональной деятельности;

использовать приёмы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;

В результате освоения учебной дисциплины «Психология общения» студент должен **знать**:

взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения; виды социальных взаимодействий; роли и ролевые ожидания в общении; механизмы взаимопонимания в общении;

техники и приёмы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; этические принципы общения;

источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.

### **1.4. Количество часов на освоение рабочей программы учебной дисциплины:**

максимальной учебной нагрузки студента - 63 часов

в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки студента - 42 часа

самостоятельной работы студента - 21 часа.

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### *Психология общения*

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

Вид учебной работы	Кол-во часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	<b>63</b>
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	<b>42</b>
в том числе:	
Теоретические занятия	<b>20</b>
Практические занятия	<b>20</b>
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	<b>21</b>
контрольные работы	
<i><b>Итоговая аттестация в форме дифференцированного зачёта</b></i>	<b>2</b>

## 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины Психология общения

	<i>Содержание учебной дисциплины</i>	<i>Объём часов</i>	<i>УО</i>
	<b>РАЗДЕЛ 1</b> Понятия и сущность общения	<b>3</b>	
	<b>Тема 1.1.</b> Сущность, цели, структура и уровни общения.		
	<i>Содержание учебного материала</i>		
1	Определение психологии общения. Сущность общения, состоящая из нескольких процессов. Предмет, задачи психологии общения. Структура общения с точки зрения нескольких авторов. Коммуникативная, интерактивная, перцептивная стороны общения. Междисциплинарный подход к общению. Функции общения: прагматическая, развивающая, самоактуализирующая, объединяющая, организационная, внутриличностная.	1	2
	<b>Тема 1.2.</b> Стороны и модели общения		
	<i>Содержание учебного материала</i>		
1	Трансактная модель общения. Теория трансактного анализа Э.Бёрна. Три позиции человека: родитель, взрослый, ребёнок. Построение схем общения с точки зрения этих позиций. Взаимосвязь жизненного сценария и общения. Построение и анализ личных ролей и жизненного сценария. Основные понятия: стороны общения, их проявления в единстве. Типы сторон общения: межличностная, когнитивная, коммуникативно-информационная, эмотивная, конативная. Понятие общения. Репрезентативная систем, сенсорная острота, конгруэнтность, раппорт, трансактный анализ	1	2
	<b>Самостоятельная работа:</b> выполнение набора тестовых методик на особенности личного общения, а так же подробный самоанализ личного общения (особенности, ошибки, проблемы).	1	
	<b>РАЗДЕЛ 2 Средства общения.</b>	<b>9</b>	
	<b>Тема 2.1.</b> Вербальные и невербальные средства общения.		
	<i>Содержание учебного материала</i>		
2	Понятие вербальных и невербальных средств общения. Раскрытие сущности вербального и невербального общения. Понятия речь, язык, жесты, мимика, поза.	2	2
	<b>Тема 2.2.</b> Язык телодвижений, мимики и поз.		
3	<b>Практическое занятие №1</b> самостоятельная психологическая интерпретация и анализ телодвижений, мимики, поз, жестов и т.д. Особенности мимики, движений, жестов, значений поз. Психологическая интерпретация и значение жестов, мимики, поз.	2	2
	<b>Тема 2.3.</b> Визуальные, акустические, тактильно-кинестетические, ольфакторные средства общения.		
	<i>Содержание учебного материала</i>		

	<i>Содержание учебной дисциплины</i>	<i>Объём часов</i>	<i>УО</i>
4	Отработка навыков распознавания средства общения человека и специфики общения с аудиалами, визуалами, кинестетиками. <u>Основные понятия:</u> визуальные, акустические, тактильно-кинестетические, ольфакторные средства общения. Виды акустических средств.	2	2
	<b>Самостоятельная работа:</b> конспектирование, анализ и подготовка к пересказу психологической статьи по невербальному общению.	3	3
	<b>Раздел 3. Речь и язык в общении</b>	<b>9</b>	
	Тема 3.1. Основные понятия, теории и функции речи		
	<i>Содержание учебного материала</i>		
5	Основные понятия: речь, язык, виды речи. Отличие речи, языка и общения. Эволюционное возникновение речи. Функции речи. Основные теории развития речи: теория научения, пререформистские теории, релятивистские теории, конструктивистские теории.	2	2
6	<b>Практическое занятие №2:</b> отработка техники постановки вопросов, анализ ошибок и недостатков в своей речи.	2	2
	Тема 3.2. Взаимосвязь общения и деятельности		
	<i>Содержание учебного материала</i>		
7	«Взаимосвязь общения и деятельности». <u>Основные понятия:</u> деятельностный подход Леонтьева и Рубинштейна. Взаимосвязь деятельности и общения. Возрастные особенности овладения звуковыми сигналами.	2	2
	<b>Самостоятельная работа:</b> конспектирование, анализ и подготовка к пересказу статьи на тему общение и деятельность (Рубинштейн и Леонтьев).	3	3
	<b>Раздел 4. Стратегия, тактика и виды общения.</b>	<b>9</b>	
	Тема 4.1. Стратегия и тактика общения.		
	<i>Содержание учебного материала</i>		
8	<b>Практическое занятие №3:</b> Ролевая отработка разных стратегий и тактик общения, стратегия и тактика в общении. Виды стратегического общения: открытое и закрытое; монологическое и диалогическое; ролевое и личностное. Виды тактик общения: формальная, неформальная, примитивная, выбор ролей, деловая, духовная, межличностная, манипулятивная, светская.	2	2
	Тема 4.2. Виды общения.		
	<i>Содержание учебного материала</i>		
9	<b>Практическое занятие №4:</b> деловая тренинг-игра «Эффективное общение», в которой раскрываются несколько видов общения.	2	2
	Тема 4.3. Роли и ролевые ожидания в общении.		
	<i>Содержание учебного материала</i>		
10	Основные понятия: типы ролей в общении. Ожидания ролей от партнера по общению.	2	2
	<b>Самостоятельная работа:</b> подготовка рефератов на темы: «Виды общения: вербальное, невербальное, межличностное, межперсонное,	3	

	<i>Содержание учебной дисциплины</i>	<i>Объём часов</i>	<i>УО</i>
	ролевое, доверительное, конфликтное, личностное, деловое, прямое, опосредованное, законное, не законное, кратковременное, длительное».		
	<b>Раздел 5. Общение как коммуникация</b>	<b>9</b>	
	Тема 5.1. Основные понятия, элементы, функции и структура коммуникаций		
	<i>Содержание учебного материала</i>		
11	<u>Основные понятия:</u> коммуникации, элементы коммуникации: субъект, объект, само сообщение, средства пересылки сообщения, канал связи, результат. Отличие понятий «коммуникация» и «общение». Схема коммуникаций. Теории коммуникаций. Коммуникативная компетентность. Функции коммуникаций. Построение модели коммуникационного процесса.	2	2
	Тема 5.2. Коммуникационные роли и манипуляции		
	<i>Содержание учебного материала</i>		
12	<u>Основные понятия:</u> виды коммуникативных ролей. Понятие манипуляции. Манипуляции в общении. Манипуляция как метод воздействия на людей. Анализ и проигрывание различных видов манипуляций. Построение схемы защиты от манипуляций	2	2
	Тема 5.3. Барьеры коммуникаций		
	<i>Содержание учебного материала</i>		
13	<b>Практическое занятие №5:</b> тренинг - игра «Барьеры общения». <u>Основные понятия:</u> ошибки, которые возникают в процессе коммуникаций. Группы ошибок в коммуникациях. Факторы, отрицательно влияющие на передачу информации и общение.	2	2
	<b>Самостоятельная работа:</b> написание творческой работы на тему «Барьеры коммуникаций».	3	3
	<b>Раздел 6. Техники и приёмы общения.</b>	<b>3</b>	
	Тема 6.1. Основные понятия и виды слушания.		
	<i>Содержание учебного материала</i>		
14	Виды слушания: пассивное, активное, эмпатическое. Проблема понимания. Построение схемы процесса получения информации в ходе слушания.	1	2
	Тема 6.2. Техники и приёмы общения.		
	<i>Содержание учебного материала</i>		
14	Виды техник слушания. Активное слушание. Приёмы общения. Техники общения. Проигрывание каждой техники общения и слушания, отработка навыка её применения.	1	2
	<b>Самостоятельная работа:</b> отработка личных навыков техник и приемов общения и слушания.	1	
	<b>Раздел 7. Деловое общение.</b>	<b>9</b>	
	Тема 7.1. Понятие, структура делового общения.		
	<i>Содержание учебного материала</i>		
15	<b>Практическое занятие №6:</b> деловая тренинг-игра. Основные понятия: делового общения. Деловая беседа: особенности, правила, принципы.	2	2

	<i>Содержание учебной дисциплины</i>	<i>Объём часов</i>	<i>УО</i>
	Функции деловой беседы. Структура деловой беседы. Стратегические принципы делового общения.		
	Тема 7.2. Виды делового общения.		
	<b>Содержание учебного материала</b>		
15	<b>Практическое занятие №7:</b> отработка навыков ведения всех видов делового общения. Основные понятия: деловые: беседы, переговоры, совещания, дискуссии.	2	2
	<b>Самостоятельная работа:</b> подготовить сообщение на тему «Правила ведения переговоров», «Правила пользования визитными карточками»	2	
	Тема 7.3. Этические принципы общения		
	<b>Содержание учебного материала</b>		
16	Этикет и культура поведения, общения делового человека. Культура общения по телефону. Основные заповеди и принципы делового этикета Отработка этических умений в общении и культуры разговора по телефону.	2	2
	Самостоятельная работа: подготовка сообщения на тему «Этика общения по сотовому телефону»	1	
	<b>Раздел 8. Сuggestивность (внушаемость) слова.</b>	3	
	Тема 8.1. Основные понятия и теории сuggestивности.		
	<b>Содержание учебного материала</b>		
17	Сuggestия (внушаемость). Свойства личности поддающейся внушению. Особенности внушения. Сила слова (сuggestивность слова). Отличие гипноза и сuggestивности. Защита от внушения.	2	2
	<b>Самостоятельная работа:</b> подготовка реферата на тему «Сuggestия в рекламе: понятие и техники»; подготовка сообщения на тему «Этика общения по сотовому телефону»	1	
	<b>Раздел 9. Конфликты в общении.</b>	12	
	Тема 9.1. Основные понятия конфликта и толерантности.		
	<b>Содержание учебного материала</b>		
18	<b>Практическое занятие №8:</b> тестирование на выявление конфликтности, агрессивности, типов реагирования в конфликтах. Основные понятия: конфликт и толерантность, отличие этих понятий и их особенности. Структура и участники конфликта. Мотивы сторон в конфликте.	2	2
	Тема 9.2. Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.		
	<b>Содержание учебного материала</b>		
19	<b>Практическое занятие №9:</b> тренинг-игра на профилактику конфликтного поведения. Основные понятия: причины конфликтов. Виды конфликтов и способы их разрешения. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Последствия конфликтов	2	2
20	<b>Практическое занятие №10:</b> способы благополучного разрешения конфликтов. Саморегуляция. Различные виды приёмов саморегуляции, рефлексии.	2	2



	<i>Содержание учебной дисциплины</i>	<i>Объём часов</i>	<i>УО</i>
	<b>Самостоятельная работа:</b> решение конфликтных ситуаций, подготовка метафор на тему толерантность и конфликтность. Подготовка к дифференцированному зачету	4	
21	<b>Дифференцированный зачет</b>	2	
	<b>ВСЕГО:</b>	63	

### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

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

Реализация учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета.

Оборудование учебного кабинета: мультимедийное оборудование.

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

**Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы**

**Основные источники:**

1. Бодалёв А.А. Психология общения. М.: МПСИ. 2002. - 320с.
2. Бодалёв А.А. Личность и общение. М.: Педагогика. 1983. - 272с.
3. Вердербер К. Психология общения. Спб.: Еврознак. 2003. - 320с.
4. Волкова А.Н. Психология общения/Практикум по психологии. М.: 2006г.
5. Григорьева, Лински. Основы коммуникативного общения. М. :2004г.
6. Ефимова Н.С. Психология общения. М.: Инфа.2006. - 192с.
7. Зельдович Б.З. Деловое общение. М.: Альфа. 2007. - 456с.
8. Леонтьев А.А. Психология общения. М.: Смысл. 1999. -.351с.
9. Пиз А., Пиз Б. Язык телодвижений. М.: Эксмо. 2007. - 448с.
10. Психология и этика делового общения. Под ред. Лавриненко В.Н. М.: ЮНИТИ 2004.-415с.
11. Поваляева М.А. Психология и этика делового общения. Ростов на /Д: Феникс 2004.-352с.
12. Рогов Е.С. Психология общения. М.: Владос. 2003г.
13. Столяренко Л.Д. Психология делового общения и управление. Ростов н/Д: Феникс. 2005.-416с.
14. Скаженик Е.Н. Практикум по деловому общению. ТРТУ 2005г.
15. Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения. М: 2002г.

**Дополнительные источники:**

1. Андреева Т.М. Социальная психология. М.: 2000. - 375с.
2. Анцупов А.Я. Конфликтология. М.: ЮНИТИ. 2003. - 552с.
3. Берд. П. Обуздай свой телефон. 1996г.
4. Берн Э. Игры, в которые играют люди. Харвест 2006г.
5. Годфруа Ж. Что такое психология? Мир. Том 1,2. - 496с.
6. Дронов М. Талант общения. М.: Новая книга. 1998г.
7. Карнеги Д. Как заводить друзей и оказывать влияние на людей. М.:2000г.
8. Любимов А.Ю. Мастерство коммуникаций. М.: КСП+. 1999г.
9. Лупьян Я.А. Барьеры общения, конфликты, стресс. Мн., 1990г.
10. Майерс Д. Социальная психология. Спб.: Питер. 2007. - 688с.
11. Моница Г.Б. Коммуникативный тренинг. Спб.: Питер. 2005г.
12. Морозов А.В. Деловая психология. М.: Союз.2007. - 576с.
13. Шейнов В.П. Конфликты в нашей жизни и их разрешение. Мн.: Амалфея. 1998.

**Интернет-ресурсы:**

1. [www.koob.ru](http://www.koob.ru)
2. [www.Psychology.ru](http://www.Psychology.ru)

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

<b>Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки результатов обучения</b>
<b>Умения:</b>	
применять техники и приёмы эффективного общения в профессиональной деятельности;	практические занятия, внеаудиторная самостоятельная работа.
использовать приёмы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	практические занятия, внеаудиторная самостоятельная работа.
<b>Знания:</b>	
взаимосвязь общения и деятельности;	опрос, внеаудиторная самостоятельная работа.
цели, функции, виды и уровни общения;	опрос, внеаудиторная самостоятельная работа.
роли и ролевые ожидания в общении;	опрос.
виды социальных взаимодействий;	опрос.
механизмы взаимопонимания в общении;	опрос.
техники и приёмы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;	практические занятия, опрос, внеаудиторная самостоятельная работа
этические принципы общения;	опрос, тестирование.
источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.	практические занятия, опрос, внеаудиторная самостоятельная работа