



**Частное учреждение профессионального образования
«Высшая школа предпринимательства»
(ЧУПО «ВШП»)**

Рабочая программа учебной дисциплины ОУД.15 «Психология общения»

Для специальности среднего профессионального образования:
40.02.01 «Право и организация социального обеспечения»
Квалификация базовой подготовки: **юрист**

ПРИНЯТО

Протокол заседания педагогического
совета ЧУПО «ВШП»
№ 01 от «31» августа 2021 г.

УТВЕРЖДАЮ
Директор ЧУПО «ВШП»
Директор Аллабян М.Г.
М.П.



Документ подписан электронной цифровой подписью
VSHR EDS GEN 1, уникальный ключ документа:

22D9-CB3F-8979-NGG4

Организация: ЧУПО «ВШП», ИНН: 6950196440
Дата подписания: 04.10.2021 13:25 MSK
Подписал: Лукичева К. А.

Тверь, 2021

Программа учебной дисциплины «Психология общения» разработана на основе федерального компонента государственного стандарта среднего общего образования на базовом уровне.

Организация-разработчик: ЧУПО «Высшая школа предпринимательства»

Содержание

1. Паспорт рабочей программы учебной дисциплины	4
2. Структура и содержание учебной дисциплины	4
3. Условия реализации учебной дисциплины	12
4. Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины	13

1. Паспорт рабочей программы учебной дисциплины

1.1. Область применения программы

Программа учебной дисциплины «Психология общения» является частью ОПОП по направлению 40.02.01 «Право и организация социального обеспечения» и составлена на основе федерального компонента государственного стандарта среднего общего образования на базовом уровне

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Учебная программа «Психология общения» относится к общеобразовательной подготовке основного общего образования.

1.3. Цели и задачи дисциплины. Требования к результатам освоения дисциплины

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
- составлять резюме и объявление о текущей вакансии;
- эффективно разрешать спорные и конфликтные ситуации.

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, ведения беседы, убеждения;
- этические принципы общения;
- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;
- фазы и причины развития стресса и способы борьбы с ним;

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы учебной дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося — 59 часов, в том числе:

- обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося — 39 часов;
- самостоятельной работы обучающегося — 20 часов.

2. Структура и содержание учебной дисциплины

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	59
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	39
в том числе:	

практические занятия	13
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	20
выполнение сообщений, докладов, рефератов, презентаций	12
составление кроссвордов, тестовых заданий	8
Итоговая аттестация в форме <i>дифференцированного зачета</i>	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Раздел 1. Теоретические основы психологии и общения		9	
Тема 1.1. Этика и культура поведения	Содержание учебного материала	4	1
1	Основные принципы и понятия дисциплины Объект и предмет дисциплины «Психология общения». Психология. Этика. Деловая этика. Этические принципы и нормы поведения деловых людей. Профессиональная этика. Управленческая этика: понятие, принципы и значение. Деловые отношения и деловое общение. Правила эффективного общения. Этические принципы общения		
2	Этика делового общения Этические механизмы делового общения. Этические нормы делового общения. Место этики в деловом общении. Современные взгляды на место этики в деловом общении. Этические нормы и нравственные императивы делового общения (по		

		Грайсу Г.П.). Нравственные эталоны и образцы поведения при общении «сверху –вниз». Формы распоряжения. Этика делового общения «снизу вверх», по горизонтали и вертикали		
		Практические занятия: 1. Умение общаться	2	
		Самостоятельная работа обучающихся Выполнение домашних заданий по разделу 1. Выполнение сообщений, докладов, рефератов, презентаций Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы Основные принципы бизнеса: Принципы международного бизнеса; принципы взаимоотношений организации с покупателями; принципы взаимоотношений организации с владельцами; принципы взаимоотношений организации с персоналом. Роль этикета в моей будущей профессии	3	
Раздел 2 Условия и технологии эффективной коммуникации			15	
Тема 2.1. Слагаемые эффективного делового общения		Содержание учебного материала	8	2
	1	Понятие структуры, виды и содержание процесса общения Виды, уровни, структура и стили общения. Взаимосвязь общения и деятельности. Стороны общения. Деловая коммуникация. Задачи и функции делового общения. Условия эффективности деловой коммуникации. Личностные факторы, влияющие на деловое общение. Содержание и основная цель делового общения.		

	3	<p>Интерактивная и перцептивная стороны общения</p> <p>Механизмы взаимопонимания в процессе общения. Роль восприятия в процессе общения, факторы превосходства, факторы привлекательности, фактор отношения к нам окружающих. Типичные искажения восприятия: Эффект ореола, эффект проекции, эффект первичной новизны. Психологические механизмы восприятия. Виды социального взаимодействия. Три «Эго состояния» человека: дитя, взрослый, родитель. Ориентация на контроль, на понимание, на кооперацию, на конкуренцию.</p>		
	3	<p>Механизмы взаимодействия в процессе общения</p> <p>Основные механизмы познания. Способы воздействия партнеров друг на друга. Препятствия к эффективности общения. Пути повышения эффективности общения. Приемы привлечения притяжения (аттракции). Compliment. Меры, направленные на повышение эффективности общения в сфере рыночных отношений.</p>		
	4	<p>Основы конструктивной критики</p> <p>Виды неконструктивной критики. Характеристики конструктивной критики. Модель критического сообщения.</p> <p>Условия применения конструктивной критики.</p>		
	<p>Практические занятия:</p> <p>2. «Я-высказывания»</p>		2	

	<p>Самостоятельная работа обучающихся Выполнение домашних заданий по разделу 2. Выполнение сообщений, докладов, рефератов, презентаций, составление кроссвордов и тестовых заданий</p> <p>Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы</p> <p>Механизмы межличностного восприятия</p> <p>Активное и пассивное слушание</p> <p>Стили общения</p> <p>Рефлексивное слушание</p> <p>Нерефлексивное слушание</p> <p>Эмпатическое слушание</p> <p>Правила «я-высказываний»</p>	5					
<p>Раздел 3 Технология и психология делового общения</p>		22					
<p>Тема 3.1. Деловое общение и его формы</p>	<p>Содержание учебного материала</p> <table border="1" data-bbox="352 1133 1150 1971"> <tr> <td data-bbox="352 1133 416 1514">1</td> <td data-bbox="416 1133 1150 1514"> <p>Деловая беседа как основная форма делового общения</p> <p>Основные этапы деловой беседы. Эффективные методы начала беседы. Ведение беседы. Вопросы и замечания в ходе деловой беседы. Правила эффективного реагирования на замечания собеседников. Выход из беседы. Убеждение как один из методов деловой беседы.</p> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="352 1514 416 1971">2</td> <td data-bbox="416 1514 1150 1971"> <p>Деловое совещание</p> <p>Служебные совещания. Виды совещаний по общей целевой направленности. Эффективность служебного совещания. Основные цели делового совещания. Возможные недостатки совещания. Повестка дня и регламент совещания. Правила проведения совещания. Блокирующие ситуации в ходе совещания. Способы нейтрализации участников, играющих блокирующие роли. Итоговый анализ совещания.</p> </td> </tr> </table>	1	<p>Деловая беседа как основная форма делового общения</p> <p>Основные этапы деловой беседы. Эффективные методы начала беседы. Ведение беседы. Вопросы и замечания в ходе деловой беседы. Правила эффективного реагирования на замечания собеседников. Выход из беседы. Убеждение как один из методов деловой беседы.</p>	2	<p>Деловое совещание</p> <p>Служебные совещания. Виды совещаний по общей целевой направленности. Эффективность служебного совещания. Основные цели делового совещания. Возможные недостатки совещания. Повестка дня и регламент совещания. Правила проведения совещания. Блокирующие ситуации в ходе совещания. Способы нейтрализации участников, играющих блокирующие роли. Итоговый анализ совещания.</p>	8	
1	<p>Деловая беседа как основная форма делового общения</p> <p>Основные этапы деловой беседы. Эффективные методы начала беседы. Ведение беседы. Вопросы и замечания в ходе деловой беседы. Правила эффективного реагирования на замечания собеседников. Выход из беседы. Убеждение как один из методов деловой беседы.</p>						
2	<p>Деловое совещание</p> <p>Служебные совещания. Виды совещаний по общей целевой направленности. Эффективность служебного совещания. Основные цели делового совещания. Возможные недостатки совещания. Повестка дня и регламент совещания. Правила проведения совещания. Блокирующие ситуации в ходе совещания. Способы нейтрализации участников, играющих блокирующие роли. Итоговый анализ совещания.</p>						

	<p>3 Психологические аспекты переговорного процесса Психологическая суть переговоров. Деловые переговоры. Особенности переговоров. Основные стратегии ведения переговоров: позиционный торг (понятие позиций и интересов, два стиля позиционного торга - мягкий и жесткий, особенности и недостатки позиционного торга) и переговоры на основе взаимного учета интересов (особенности и трудности при реализации этой стратегии). Психологические механизмы переговорного процесса. Технология переговоров. Принципы конструктивного взаимодействия в ходе переговоров. Психологические условия успехов на переговорах</p>		
	<p>5 Психология и этика трудоустройства Рекомендации по эффективному поведению на рынке труда. Схема подготовки к встрече с работодателем. Возможные причины отказа в работе. Типичные вопросы собеседования в переговорах с работодателем. Вопросы, которые нужно выяснить, устраиваясь на работу. Телефонные переговоры о трудоустройстве.</p>		
	<p>Практические занятия:</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Ролевая игра направленная на развитие невербального общения «Пойми меня»; 4. Составление резюме, объявления об имеющейся вакансии 5. Ролевая игра «Процесс трудоустройства» 	6	

	<p>Самостоятельная работа обучающихся Выполнение домашних заданий по разделу 3. Выполнение сообщений, докладов, рефератов, презентаций, составление кроссвордов и тестовых заданий</p> <p>Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы</p> <p>Блокирующие ситуации в ходе проведения делового совещания и правила их нейтрализации; Подготовка к публичному выступлению; Основная часть публичного выступления; Паузы в речи их виды и особенности во время проведения публичных выступлений; Различные стратегии проведения переговоров их особенности и недостатки; Этические нормы и принципы телефонного разговора; Правила поведения в телефонной беседе; Общие требования написания деловых писем; Требования к содержанию деловых писем; Невербальные особенности и правила трактовки невербальных сигналов; Интерпретация различных видов жестов собеседника; Проксемика: зоны и территории в невербальном пространстве человека; Основные черты характера и особенности отражения их в почерке; Основные черты характера и особенности отражения их в походке.</p>	8	
<p>Раздел 4 Психология стрессовых и конфликтных ситуаций</p>		11	
<p>Тема 4.1. Проблемы конфликтов и стресса в общении</p>	<p>Содержание учебного материала</p>	4	2

1	<p>Понятие причины и источники стресса и способы его профилактики</p> <p>Понятия: стресс, дистресс, фрустрация, эустресс. Фазы развития стресса. Физиологическая природа стресса. Причины и источники стресса: организационные, организационно-личностные, организационно-производственные, факторы, личные проблемы. Психологические методы борьбы со стрессом. Профилактика стрессов в деловом общении: Индивидуальные стратегии и тактики стрессоустойчивого поведения по Г. Селье.</p>		
2	<p>Конфликты в деловом общении</p> <p>Культура межличностных конфликтов. Межличностный конфликт. Виды, источники и причины конфликтов. Прямые и косвенные методы погашения конфликтов, возникающих в профессиональной деятельности. Способы и правила разрешения конфликтов</p>		
<p>Практические занятия:</p> <p>6. Аутогенная тренировка (активная, пассивная), сеанс релаксации</p> <p>7. Решение конфликтных ситуаций</p>		3	
<p>Самостоятельная работа обучающихся Выполнение домашних заданий по разделу 4. Выполнение сообщений, докладов, рефератов, презентаций, выполнение психологических тестов.</p> <p>Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы</p> <p>Сильные и слабые аргументы в споре, правила В.Л.Леви;</p> <p>Правила для участников спора;</p> <p>Основные заблуждения в споре;</p> <p>Правила нейтрализации оппонента.</p> <p>Антистрессовое руководство</p> <p>Антистрессовое подчинение</p> <p>Концепция поисковой активности В.С. Ротенберга и В.В. Аршавского.</p>		4	

	Психологические методы профилактики стресса и формирования стрессоустойчивого поведения; Применение техник арт терапии во время работы в комнате психологической разгрузки.		
Дифференцированный зачет		2	
Всего		59	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1. — ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
2. — репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством)
3. — продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)

3. Условия реализации учебной дисциплины

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся (10 мест);
- рабочее место преподавателя (1 место);
- комплект учебно-наглядных пособий;
- учебные материалы (модули) для обучающихся: схемы, таблицы, презентации
- рабочие листы для обучающихся;
- спецификации модулей для преподавателя

Технические средства обучения:

- компьютер с лицензионным программным обеспечением и мультимедиапроектор.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Бороздина Г.В. Психология делового общения. — М., 2014. — 295 с.
2. Васильев Н. Н. Тренинг профессиональных коммуникаций в психологической практике. — СПб.: Речь, 2015. — 283 с.
3. Кибанов А.Я. Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Этика деловых отношений: Учебник / Под ред. А.Я. Кибанова. — М., 2013. — 368с.
4. Психология и этика делового общения: Учебник для вузов/ под ред. В.Н. Лавриенко. — М., 2014. — 415 с.

5. Пашкова А.В. Практикум по психологии общения: Упражнения и задачи. — М., 2014. — 120 с.
6. Пономаренко Л.П., Белоусова Р.В. Психология общения: в 2 ч. — М.: Гуманит. Изд. Центр ВЛАДОС, 2015. — ч.2 — 192 с.
7. Рева В.Е. Деловое общение. — Пенза: ПГУ, 2014. — 240 с.

Дополнительные источники:

8. Анцупов А.Я. Шипилов А.И. Конфликтология. — М., 2013. — 551 с.
9. Батаршев А.В. диагностика способности к общению. — СПб.: Питер, 2014. — 176 с.
10. Вересов Н.Н. Психология управления: Учебное пособие — М., Воронеж: НПО «МОДЭК», 2015. — 300 с.

Интернет-источники:

1. Деловая психология библиотека учебной и научной литературы — [Электронный ресурс]: http://sbiblio.com/biblio/archive/morosov_delovaja/04.aspx
2. Морозов А.В. Деловая психология. — [Электронный ресурс]: http://bookap.info/psymoney/morozov_delovaya_psihologiya/gl22.shtml
3. Лавриенко В. Психология и этика делового общения. — [Электронный ресурс]: <http://www.syntone.ru/library/books/content/2367.html>
4. Библиотека прикладной психологии — [Электронный ресурс]: <http://www.mirpozitiva.ru/lib/obshenie.html>

4. Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины

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

Образовательное учреждение, реализующее подготовку по учебной дисциплине, обеспечивает организацию и проведение промежуточной аттестации и текущего контроля индивидуальных образовательных достижений – демонстрируемых обучающимися знаний, умений и навыков.

Текущий контроль проводится преподавателем в процессе проведения практических занятий, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований.

Обучение по учебной дисциплине завершается промежуточной аттестацией в форме дифференцированного зачета, который проводит преподаватель.

Формы и методы промежуточной аттестации и текущего контроля по учебной дисциплине доводятся до сведения обучающихся не позднее начала двух месяцев от начала обучения по основной профессиональной образовательной программе.

Для промежуточной аттестации и текущего контроля образовательными учреждениями создаются фонды оценочных средств (ФОС).

ФОС включают в себя педагогические контрольно-измерительные материалы, предназначенные для определения соответствия (или несоответствия) индивидуальных

образовательных достижений основным показателям оценки результатов подготовки (таблицы).

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<p>Знать: этические принципы общения;</p> <p>Уметь: применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;</p>	<p>Оценка точности определения понятий, полноты устных ответов</p> <p>Оценка внеаудиторной самостоятельной работы (по выбору: сообщение, доклад, реферат.)</p> <p>Оценка результатов выполнения практических занятий (упражнений):</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Умение общаться
<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● взаимосвязь общения и деятельности; ● цели, функции, виды и уровни общения; ● роли и ролевые ожидания в общении; ● виды социальных взаимодействий; ● механизмы взаимопонимания в общении; ● техники и приемы общения, ведения беседы, убеждения; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; ● составлять резюме и объявление о текущей вакансии; 	<p>Оценка точности определения понятий, полноты устных ответов</p> <p>Оценка внеаудиторной самостоятельной работы (по выбору: сообщение, доклад, реферат)</p> <p>Оценка результатов выполнения практических занятий (упражнений):</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. «Я-высказывания» 2. Ролевая игра направленная на развитие невербального общения «Пойми меня»; 3. Составление резюме, объявления об имеющейся вакансии 4. Ролевая игра «Процесс трудоустройства»

<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> • источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; • фазы, причины развития стресса и способы борьбы с ним; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> • использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения • эффективно разрешать спорные и конфликтные ситуации. 	<p>Оценка точности определения понятий, полноты устных ответов Оценка внеаудиторной самостоятельной работы (по выбору: сообщение, доклад, реферат)</p> <p>Оценка результатов выполнения практических занятий (упражнений):</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Аутогенная тренировка (активная, пассивная), сеанс релаксации 2. Решение конфликтных ситуаций
---	--

Оценка индивидуальных образовательных достижений по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации производится в соответствии с универсальной шкалой (таблица).

Процент результативности (правильных ответов)	Качественная оценка индивидуальных образовательных достижений	
	балл (отметка)	вербальный аналог
90 ÷ 100	5	отлично
80 ÷ 89	4	хорошо
70 ÷ 79	3	удовлетворительно
менее 70	2	неудовлетворительно

На этапе промежуточной аттестации по медиане качественных оценок индивидуальных образовательных достижений экзаменационной комиссией.