

УТВЕРЖДАЮ  
Директор колледжа  
\_\_\_\_\_ Лукина В.Б.  
« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2019 г.

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

### **ОГСЭ.05. « Психология общения»**

для специальности среднего профессионального образования  
11.02.15 — "Инфокоммуникационные сети и системы связи",

Квалификация выпускника: **специалист по обслуживанию телекоммуникаций**

Воронеж  
2019

Рабочая программа составлена на основании требований:

— Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования № 1584, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 09 декабря 2016 г.;

— учебного плана Воронежского колледжа робототехники и компьютерных технологий по специальности 11.02.15 "Инфокоммуникационные сети и системы связи", утвержденного Педагогическим советом от 16.12.2019 г. протокол №1

Индекс — 11.02.15 ИТС

Составитель: преподаватель \_\_\_\_\_ Л.В. Ефимова

## ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ДИСЦИПЛИНЫ

### 1.1. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины

В результате освоения учебной дисциплины у обучаемого должны быть сформированы следующие общие компетенции:

#### 1.1.1. Перечень общих компетенций

Код	Наименование общих компетенций
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 с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе общечеловеческих ценностей

#### 1.1.2. Перечень профессиональных компетенций - отсутствуют.

#### 1.1.3 В результате освоения учебной дисциплины студент должен:

Иметь практический опыт	<ul style="list-style-type: none"><li>– освоить практические методы эффективного взаимодействия партнеров по общению;</li><li>– получить навыки конструктивного общения в процессе профессиональной деятельности;</li><li>– владеть способами регулирования взаимоотношений между людьми;</li><li>– владеть технологией разрешения конфликтов, ведения переговоров в конфликтной ситуации</li></ul>
Уметь:	<ul style="list-style-type: none"><li>– использовать техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;</li><li>– применять приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;</li><li>– работать в коллективе, регулируя разрешение конфликтных ситуаций, поддерживая оптимальный психологический климат, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;</li></ul>
Знать:	<ul style="list-style-type: none"><li>– особенности общения как сложного социально-психологического феномена, предъявляющего повышенные требования к нравственным и психологическим качествам человека;</li><li>– механизмы влияния моральных, психологических и этнических факторов на сознание и поведение человека;</li><li>– типичные этические проблемы, имеющие место в деятельности человека;</li><li>– причины, виды и способы разрешения конфликтов.</li></ul>

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Вид учебной работы	Объем часов
Объем учебной дисциплины	60
Самостоятельная работа <sup>1</sup>	27
Суммарная учебная нагрузка во взаимодействии с преподавателем	33
в том числе:	
теоретическое обучение	33
практические занятия	
промежуточная аттестация	зачет

### 2.2. Структура дисциплины

Коды общих компете ний	Наименования разделов дисциплины	Суммар ный объем нагрузк и, час.	Объем дисциплины, час.					Самостоя тельная работа <sup>2</sup>
			Обучение по МДК			Практики		
			Всего	В том числе				
				Лекции	Практические занятия	Учебна я	Производств енная	
ОК-3 ОК-4 ОК-5 ОК-6	Раздел 1. Общение как социально- психологический фено- мен	15	29	5	10	-	-	14
ОК-3 ОК-4 ОК-5 ОК-6	Раздел 2. Этические осо- бенности общения	9	17	5	4	-	-	8
ОК-3 ОК-4 ОК-5 ОК-6	Раздел 3. Конфликты и способы их предупре- ждения и разрешения	9	14	4	5	-	-	5
	Всего:	33	60	17	19	-	-	27

<sup>1</sup> Объем самостоятельной работы обучающихся определяется образовательной организацией в соответствии с требованиями ФГОС СПО в пределах объема образовательной программы в количестве часов, необходимом для выполнения заданий самостоятельной работы обучающихся, предусмотренным тематическим планом и содержанием учебной дисциплины (междисциплинарного курса).

## 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов дисциплины междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объем часов
1	2	3
<b>Раздел 1. Общение как социально-психологический феномен</b>		
<b>Тема 1.1.</b>	<b>Содержание</b>	<b>2</b>
Общение в системе общественных и межличностных отношений	1.1.1. Назначение учебной дисциплины «Психология общения». Основные понятия. Требования к изучаемой дисциплине. Роль общения в деятельности человека.	
	1.1.2. Общение в системе межличностных и общественных отношений. Социальная роль.	
	1.1.3. Классификация общения. Функции общения. Структура и средства общения. Стили общения. Единство общения и деятельности.	
	<b>Тематика практических занятий</b>	<b>2</b>
	1. Общение в системе межличностных и общественных отношений. Стили общения. Единство общения и деятельности.	2
	<b>Самостоятельная работа</b>	<b>2</b>
	Рефераты по теме	2
<b>Тема 1.2.</b>	<b>Содержание</b>	<b>2</b>
Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)	1.2.1. Понятие социальной перцепции. Факторы, оказывающие влияние на восприятие и понимание. Искажение в процессе восприятия.	2
	1.2.2. Психологические механизмы восприятия и понимания. Влияние имиджа на восприятие человека.	
	<b>Тематика практических занятий</b>	<b>2</b>
	1. Восприятие в процессе общения. Психологические механизмы восприятия и понимания.	2
	<b>Самостоятельная работа</b>	<b>4</b>
	Рефераты по теме	4
<b>Тема 1.3.</b>	<b>Содержание</b>	<b>2</b>
Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)	1.3.1. Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа. Ориентация на понимание и ориентация на контроль.	3
	1.3.2. Взаимодействие как организация совместной деятельности.	

	<b>Тематика практических занятий</b>	<b>2</b>
	1. Типы взаимодействия.	1
	2. Трансактный анализ.	1
	<b>Самостоятельная работа</b>	<b>2</b>
	Рефераты	2
Тема 1.4  Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения).	<b>Содержание</b>	<b>2</b>
	1.4.1. Основные элементы коммуникации. Вербальная коммуникация. Коммуникативные барьеры. 1.4.2. Невербальная коммуникация. Национальные особенности невербальной коммуникации. 1.4.3. Методы развития коммуникативных способностей. Виды, правила и техники слушания. Толерантность как средство повышения эффективности общения.	3
	<b>Тематика практических занятий</b>	<b>2</b>
	1 Вербальная и невербальная коммуникация.	1
	2 Методы развития коммуникативных способностей	1
	<b>Самостоятельная работа</b>	<b>2</b>
	Рефераты по теме	2
Тема 1.5.  Деловое общение и его формы.	<b>Содержание</b>	<b>2</b>
	1.5.1. Понятие делового общения. Основные формы делового общения. 1.5.2. Деловая беседа, переговоры как виды коммуникации. Психологические особенности ведения деловой беседы. Формы постановки вопросов. 1.5.3. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. Аргументация.	2
	<b>Тематика практических занятий</b>	<b>2</b>
	1. Деловая беседа, переговоры как виды коммуникации	2
	2. Деловая дискуссия и публичные выступления. Аргументация.	2
	<b>Самостоятельная работа</b>	<b>4</b>
	Рефераты по теме	4
<b>Раздел 2. Этические особенности общения</b>		<b>11</b>
Тема 2.1  Этическая культура как основа эффективного общения.	<b>Содержание</b>	<b>4</b>
	2.1.1. Понятие: этика и мораль. Категория этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения. 2.1.2. Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений.	

	2.1.3. Значение принципов делового этикета в профессиональной сфере.	
	<b>Тематика практических занятий</b>	<b>4</b>
	1. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения.	4
	2. Деловой этикет в профессиональной деятельности	2
	<b>Самостоятельная работа</b>	<b>3</b>
	Рефераты по теме	3
<b>Раздел 3. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения</b>		<b>11</b>
<b>Тема 3.1. Конфликт: его сущность и основные характеристики</b>	<b>Содержание</b>	<b>1</b>
	3.1.1. Понятие конфликта и его структура. Невербальное проявление конфликта. 3.1.2. Стратегия разрешения конфликтов. 3.1.3. Конфликтные личности.	
	<b>Тематика практических занятий</b>	<b>3</b>
	1. Понятие конфликта и его структура Причины возникновения конфликтов.	2
	2. Стратегия разрешения конфликтов.	1
	<b>Самостоятельная работа</b>	<b>1,5</b>
	Рефераты по теме	1,5
<b>Тема 3.2. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляции</b>	<b>Содержание</b>	<b>1</b>
	3.2.1. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций. 3.2.2. Общение в конфликтной ситуации. Правила поведения в конфликтах. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации. 3.2.3. Роль руководителя в разрешении конфликтов.	3
	<b>Тематика практических занятий</b>	<b>3</b>
	1. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах.	2
	2. Общение в конфликтной ситуации.	1
	<b>Самостоятельная работа</b>	<b>1,5</b>
	Рефераты по теме	1,5
<b>Промежуточная аттестация (зачет)</b>		<b>-</b>
<b>Всего</b>		<b>33</b>

### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

#### 3.1. Для реализации дисциплины должны быть предусмотрены следующие помещения:

Кабинет, оснащенный оборудованием:

- компьютеры в комплекте (системный блок, монитор, клавиатура, манипулятор «мышь») или ноутбуки (моноблоки),
- локальная сеть с выходом в Интернет,
- комплект проекционного оборудования (интерактивная доска в комплекте с проектором или мультимедийный проектор с экраном)

### 3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации имеет печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендуемые для использования в образовательном процессе.

#### 3.2.1. Электронные ресурсы

1. Маслова, Т. А. Психология общения : учебное пособие для СПО / Т. А. Маслова, С. И. Маслов. — Саратов : Профобразование, 2019. — 164 с. — ISBN 978-5-4488-0299-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/85787.html>

#### 3.2.2. Дополнительные источники

1. Смольникова Л.В. Психология [Электронный ресурс] : учебное пособие для студентов всех направлений / Л.В. Смольникова. — Электрон. текстовые данные. — Томск: Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники, 2016. — 337 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/72361.html>

#### 3.2.3. Рекомендуемые базы данных, информационно-справочные и поисковые системы, периодика

1. [Портал психологии](http://www.psychology.ru) - "Psychology.ru": [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://www.psychology.ru>
2. Журнал "Psychologies": [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://www.psychologies.ru>
3. Электронная библиотека учебников: [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://studentam.net/>
4. Библиотека Гумер - гуманитарные науки: [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://www.gumer.info/>
5. PSYLIB: Психологическая библиотека "Самопознание и саморазвитие": [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://psylib.kiev.ua/>

## 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Код и наименование общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
<p><b>ОК-3</b>—Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.</p> <p><b>ОК-4</b> — Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством,</p>	<p>Зачет выставляется, если:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— студент демонстрирует знание фактического материала, показывает достаточное умение трактовать психологические термины;</li> <li>— владеет научными принципами, методами и подходами, что позволяет делать обоснованный</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- тестирование,</li> <li>- реферат по теме,</li> <li>- устный опрос</li> <li>- решение ситуационных задач.</li> <li>- творческие задания</li> <li>- ролевые игры</li> </ul>



<p>клиентами</p> <p><b>ОК-5</b> – Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.</p> <p><b>ОК-6</b> – Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе обще-человеческих ценностей.</p>	<p>анализ проблемы, формулировать объективные выводы и активно выражать свою устойчивую личностную позицию;</p> <p>– знает особенности работы в команде, способы эффективного взаимодействия и поддержания оптимального психологического климата в коллективе, способы разрешения конфликтных ситуаций;</p> <p>– знает механизмы влияния моральных, психологических и этнических факторов на сознание и поведение человека;</p>	<p>- самодиагностика</p>
---	---	--------------------------

**ПРИЛОЖЕНИЕ 1**

**Воронежский колледж робототехники и компьютерных технологий**

**УТВЕРЖДАЮ**

Директор колледжа

\_\_\_\_\_ Лукина В.Б.

«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2019г.

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

дисциплины

**ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ**

для специальности среднего профессионального образования

11.02.15 — "Инфокоммуникационные сети и системы связи"

Квалификация выпускника: специалист по обслуживанию телекоммуникаций

Воронеж  
2019

***Цель фонда оценочных средств.*** Оценочные средства предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины «Психология общения». Перечень видов оценочных средств соответствует Рабочей программе дисциплины.

***Фонд оценочных средств включает*** контрольные материалы для проведения текущего контроля в форме тестовых заданий, доклада-презентации по проблемным вопросам, разноуровневых заданий, ситуационных задач, рефератов и промежуточной аттестации в форме вопросов и заданий к экзамену /зачету.

***Структура и содержание заданий*** - задания разработаны в соответствии с рабочей программой дисциплины «Психология общения».

## 1. Паспорт фонда оценочных средств

Результатом освоения учебной дисциплины являются предусмотренные ФГОС по специальности умения и знания, направленные на формирование общих и профессиональных компетенций.

Таблица 1

№ п/п	Код компетенции	Содержание компетенции	Планируемые результаты обучения*	Наименование оценочного средства
1	ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Знать: особенности общения как сложного социально-психологического феномена, предъявляющего повышенные требования к нравственным и психологическим качествам человека Уметь: использовать техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности	- оценка тестирования, оценка самостоятельных работ, - оценка ответов на контрольные вопросы
2	ОК 04	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	Знать: механизмы влияния моральных, психологических и этнических факторов на сознание и поведение человека Уметь: применять приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	- оценка практических занятий, - оценка тестирования, - оценка самостоятельных работ, оценка ответов на контрольные вопросы - самодиагностика
3	ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Знать: типичные этические проблемы, имеющие место в деятельности человека Уметь: работать в коллективе, регулируя разрешение конфликтных ситуаций, поддерживая оптимальный психологический климат	- реферат - оценка практических занятий, - оценка тестирования, - оценка самостоятельных работ, оценка ответов на контрольные вопросы - самодиагностика

4	ОК 06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе общечеловеческих ценностей	Знать: причины, виды и способы разрешения конфликтов Уметь: толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	- оценка практических занятий, - оценка тестирования, - оценка самостоятельных работ, оценка ответов на контрольные вопросы - самодиагностика
---	-------	--	---	--

Формой промежуточной аттестации по учебной дисциплине является *зачет*

## 2. Формы контроля и оценивания элементов учебной дисциплины

В результате текущей аттестации по учебной дисциплине осуществляется комплексная проверка следующих умений и знаний, а также динамика формирования общих и профессиональных компетенций.

Таблица 2

Раздел / тема учебной дисциплины	Проверяемые У, З, ОК	Форма текущего контроля и оценивания
Раздел 1. Общение как социально-психологический феномен	ОК 3 ОК 4	- оценка тестирования, оценка самостоятельных работ, - оценка ответов на контрольные вопросы
Раздел 2. Этические особенности общения	ОК 3 ОК 4 ОК 5	- реферат - оценка практических занятий, - оценка тестирования, - оценка самостоятельных работ, оценка ответов на контрольные вопросы - самодиагностика
Раздел 3. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения	ОК 3 ОК 4 ОК 5 ОК 6	- оценка практических занятий, - оценка тестирования, - оценка самостоятельных работ, оценка ответов на контрольные вопросы - самодиагностика

## 3. Оценка освоения учебной дисциплины

Предметом оценки служат умения и знания предусмотренные ФГОС по специальности, направленные на формирование общих и профессиональных компетенций.

### 1)Задания в тестовой форме

**Выберите один или несколько правильных ответов:**

1. Процесс, который называется общением:

- а) множественные, непосредственные контакты незнакомых людей, а также коммуникация, опосредованная различными видами массовой информации;
- б) сложный процесс взаимодействия между людьми, заключающийся в обмене информацией, а также в восприятии и понимании партнерами друг друга;
- в) авторитарная, директивная форма воздействия на партнера по общению с целью достижения контроля над его поведением и внутренними установками, принуждения к определенным действиям или решениям;

2. Паралингвистикой называют:

- а) система вокализации;
- б) организация пространства и времени коммуникативного процесса;
- в) визуальный контакт;

3. Из предложенных выражений какие характеризуют язык:

- а) психологическая деятельность, которая проявляется как процесс общения с помощью слов
- б) средство хранения и передачи познавательного и социального опыта многих поколений;
- в) система исторически сложившихся словесных знаков как средство общения;

4. Как называется общение, которое имеет своей целью извлечение выгоды от собеседника с использованием различных приемов (лесть, запугивание, обман и пр.):

- а) манипулятивное;
- б) светское;
- в) деловое;

5. Прямым общением называют:

- а) неполный психологический контакт при помощи письменных или технических устройств, затрудняющих или отдаляющих во времени получение обратной связи между участниками общения;
- б) включение в процесс общения «дополнительного» участника как посредника, через которого происходит передача информации;
- в) естественный контакт «лицом к лицу» при помощи вербальных и невербальных средств, когда информация лично передается одним из его участников другому;

6. При каком стиле общения оба участника чувствуют себя личностью:

- а) авторитарный;
- б) демократический;
- в) индивидуальный;

7. Массовое общение подразумевает:

- а) сложный процесс взаимодействия между людьми, заключающийся в обмене информацией, а также в восприятии и понимании партнерами друг друга;
- б) непосредственными контактами людей в группах или парах, постоянных по составу участников;
- в) множественные, непосредственные контакты незнакомых людей, а также коммуникация, опосредованная различными видами массовой информации;

8. По содержанию общение делят:

- а) материальное, когнитивное, кондиционное, мотивационное, деятельностное;
- б) непосредственное, опосредствованное, прямое, косвенное;
- в) биологическое, социальное;

9. Что понимается под «такесикой»:

- а) процесс передачи вербальной информации;
- б) прикосновение людей друг к другу во время общения;
- в) визуальный контакт;

10. Какой из стилей общения позволяет одному участнику главенствовать и принимать все

решения:

- а) либеральный;
- б) авторитарный;
- в) демократический.

## **2) Вопросы для коллоквиумов, собеседования**

1. Предмет, категории и задачи психологии общения.
2. Общение: виды, структура, функции.
3. Коммуникативная сторона общения.
4. Вербальная коммуникация.
5. Невербальная коммуникация.
6. Перцептивная сторона общения.
7. Интерактивная сторона общения.
8. Переговоры как разновидность общения.
9. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция.
10. Формы делового общения и их характеристики
11. Стили руководства.
12. Конфликты: виды, структура.
13. Стресс и его природа.
14. Психологическая природа манипулятивного общения.
15. Механизмы манипулятивного общения.
16. Понятие: этика и мораль.
17. Категории этики, нормы морали.
18. Общие этические принципы.

## **3) Кейс-задача (задание и вопросы)**

**Задача 1.** Ориентируясь на психологические особенности партнера, напишите максимальное количество рекомендаций по оптимизации межличностного взаимодействия в данной ситуации:

В коммунальной квартире проживает множество людей, среди которых пожилая женщина, отличающаяся такими чертами как раздражительность, сварливость, недовольство окружающими. Из-за ее вспыльчивости ежедневно возникают конфликты с соседями.

**Задача 2.** Определите феномен межличностного влияния (убеждение, психологическое заражение, внушение). Аргументируйте свой ответ.

Дети в детском саду. Ясельная группа. Утро. Все дети слушают сказку, которую им читает воспитатель. Мама привела ребенка, который еще не адаптировался к детскому саду. Ребенок плачет в приемной. Мама уходит. Ребенка заводят в группу, он начинает рыдать еще сильнее. Один из детей увидел это и тоже заплакал. Затем заплакали еще двое. Через 10 минут плакала почти вся ясельная группа.

**Задача 3.** 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.

*а. Открыто вызову коллегу на откровенный разговор, чтобы выяснить истинные причины натянутых взаимоотношений*

*б. Прежде всего попытаюсь разобраться в собственном поведении по отношению к нему.*

*в. Обращусь к коллеге со словами: "От наших натянутых отношений страдает дело, пора договориться, как работать дальше"*

*г. Обращусь к другим коллегам, которые в курсе наших взаимоотношений и*

*могут быть посредниками в их нормализации*

**Задача 4.** 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?*

**Задача 5.** 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?*

**Задача 6.** Ориентируясь на психологические особенности партнера, напишите максимальное количество рекомендаций по оптимизации межличностного взаимодействия в данной ситуации:

С начала семестра студент чувствует неприязнь со стороны преподавателя, который игнорирует его на занятиях, занижает оценки за ответы. Студент беспокоится о предстоящем экзамене.

**Задача 7.** Определите феномен межличностного влияния (убеждение, психологическое заражение, внушение). Аргументируйте свой ответ. Подчиненный обращается к начальнику: "Сергей Васильевич, я заинтересован в том, чтобы наша компания была одной из самых лучших на рынке, и думаю, Вы со мной согласитесь, что многое зависит от атмосферы внутри коллектива, от того, насколько согласованно мы все действуем и как относимся к своей работе. В последний месяц мы работаем без выходных, так как много заказов, и внутри коллектива чувствуется сильное напряжение, все работают без особого желания, участились конфликты, результативность от этого хуже. Мы просим Вас, как нашего руководителя, дать нам два выходных дня, чтобы мы восстановили свои силы и после отдыха работали в несколько раз лучше". - "Хорошо, эти выходные все будут отдыхать".

**Задача 8.** Аргументируйте свой ответ.

Между двумя сотрудниками возник конфликт, который мешает успешно работать. Каждый из них в отдельности обращается к непосредственному начальнику с просьбой разобраться и поддержать его позицию. *Как наиболее эффективно разрешить данную ситуацию?*

**Задача 9.** Аргументируйте свой ответ.

Вслед за кратким выговором вы сказали работнику несколько приятных слов. Наблюдая за партнером, вы заметили, что его лицо, поначалу несколько напряженное, быстро повеселело. К тому же он начал весело шутить и балагурить, рассказал пару свежих анекдотов и историю, которая произошла сегодня у него в доме.

В конце разговора вы поняли, что критика, с которой вы начали разговор, не только не была воспринята, но и как бы забыта. Вероятно, он услышал только



приятную часть разговора.

*Что вы предпримете?*

**Задача 10.** Аргументируйте свой ответ.

Вы приняли на работу молодого специалиста (только что окончившего колледж), который превосходно справляется с работой. Вместе с тем он резок и заносчив в общении с другими членами команды. Вы каждый день получаете такого рода сигналы.

*Какие замечания и каким образом необходимо сделать молодому специалисту, чтобы изменить его стиль общения в коллективе?*

**Задача 11.** Ориентируясь на психологические особенности партнера, напишите максимальное количество рекомендаций по оптимизации межличностного взаимодействия в данной ситуации:

Начинающий сотрудник фирмы считает, что начальник не доверяет ему серьезных дел, скептически относится к его предложениям, иногда позволяет себе грубые высказывания в его адрес.

**Задача 12.** Определите феномен межличностного влияния (убеждение, психологическое заражение, внушение). Аргументируйте свой ответ.

"Срочно иди к врачу. Это может быть симптом очень страшной болезни. Ты не представляешь, что может случиться, если вовремя не выявить это заболевание...".

#### **4) Контрольная работа (задания)**

Контрольная работа проводится с целью контроля усвоенных умений, знаний и последующего анализа типичных ошибок (затруднений) обучающихся в конце изучения разделов рабочей программы.

Письменная контрольная работа включает 5 вариантов заданий. Задания дифференцируются по уровню сложности. Варианты письменной контрольной работы равноценны по трудности, одинаковы по структуре, параллельны по расположению заданий: под одним и тем же порядковым номером во всех вариантах письменной проверочной работы находится задание, проверяющее один и тот же элемент содержания.

На выполнение контрольной работы отводится 45 минут.

При работе обучающийся может использовать следующие источники:

1. Бороздина, Г.В. Психология и этика делового общения: учебник и практикум для академического бакалавриата / Г.В. Бороздина, Н.А. Кормнова; под общ.ред Г.В. Бороздиной. - М.: Издательство Юрайт, 2017.-463 с. – Серия: Бакалавр. Академический курс.

2. Лавриненко, В.Н. Психология делового общения: учебник и практикум для академического бакалавриата / В.Н. Лавриненко, Л.И. Чернышова. - М.: Издательство Юрайт, 2017.-350 с. – Серия: Бакалавр. Академический курс.

3. Панфилова, А.П. Психология общения: учебник для студ. Учреждений сред.проф. образования / А. П. Панфилова. — М.: «Академия», 2013. — 368 с.

4. Шеламова, Г.М. Деловая культура и психология общения: учебник / Г.М. Шеламова. – М.: Академия, 2014. – 192 с.

5. Конспект.

#### *Вариант 1*

1. Что такое общение, какие существуют виды отношений.
2. Дайте определение понятию «Деловой этикет».

#### *Вариант 2*

1. В чем состоят особенности делового общения?
2. Понятие этика и мораль.

#### *Вариант 3*

1. Назовите три стороны общения и обозначьте их функции.
2. Конфликт и его стадии

#### *Вариант 4*

1. Назовите основные механизмы восприятия.
2. Типология конфликта.

#### *Вариант 5*

1. Какие барьеры существуют в процессе коммуникации?
2. Правила поведения в условиях конфликта

#### Критерии оценки контрольной работы

**5» «отлично»** - глубокое и полное овладение содержанием учебного материала, в котором обучающийся свободно и уверенно ориентируется; научно-понятийным аппаратом; умение практически применять теоретические знания, высказывать и обосновывать свои суждения. Оценка предполагает грамотное и логичное изложение ответа, обоснование собственного высказывания с точки зрения известных теоретических положений.

**«4» «хорошо»** - обучающийся полно усвоил учебный материал, владеет научно-понятийным аппаратом, ориентируется в изученном материале, осознанно применяет теоретические знания на практике, грамотно излагает ответ, но содержание и форма ответа имеют отдельные неточности.

**«3» «удовлетворительно»** - обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений учебного материала, но излагает его неполно, непоследовательно, допускает неточности в определении понятий, в применении теоретических знаний при ответе на практико-ориентированные вопросы; не умеет доказательно обосновывать собственные суждения.

**«2» «неудовлетворительно»** - обучающийся имеет разрозненные, бессистемные знания по разделу/ теме, допускает ошибки в определении базовых понятий, искажает их смысл; не может практически применять теоретические знания.

### **5) Практическая работа**

#### **Практическая работа №1**

В ходе практического занятия обучающиеся приобретают умения, предусмотренные рабочей программой учебной дисциплины, учатся использовать формулы, применять различные методики расчета, анализировать полученные результаты и делать выводы, опираясь на теоретические знания.

Содержание, этапы проведения практического занятия представлены в *методических указаниях по проведению практических занятий по дисциплине*.

При оценивании практического занятия учитываются следующие критерии:

- качество выполнения работы;
- качество оформления отчета по работе;
- качество устных ответов на контрольные вопросы при защите работы.

На проведение практического занятия отводится 90 минут.

#### **Ход работы:**

1. «Мои коммуникативные барьеры». Определить наличие собственных коммуникативных барьеров. Какой характер они носят. Насколько коммуникативные барьеры затрудняют Вам процесс общения.

2. Психологическая игра «Молчащее и говорящее зеркало». Предлагается выйти в круг добровольцу, который будет «смотреть в зеркало». Его задача только по отражению в «зеркалах» определить, кто из членов группы стоит у него за спиной. Два члена группы представляют «говорящее» и «молчащее зеркало». «Молчащее зеркало» сможет объяснять, кто находится за

спиной, только с помощью мимики и жестов. «Говорящее зеркало» произносит только одну фразу (не называя имени), не ссылаясь на воспоминания о событиях с участием этого человека, избегая простых описаний внешности. Задача игрока – угадать человека за спиной как можно быстрее. По окончании игры необходимо ответить на следующие вопросы:

- кому из игроков потребовалось меньше всего времени, чтобы определить, кто находится у него за спиной;
- в чем секрет такой прозорливости;
- кто оказался самым талантливым «зеркалом»;
- удивлены ли вы тем, как был отражен «зеркалом»;
- что вы почувствовали, увидев свое отражение;
- какое «зеркало» было вам понятнее («молчащее» или «говорящее»), какая знаковая система вам ближе.

**Вывод:** (отдельно по каждому заданию).

## **Практическая работа №2**

В ходе практического занятия обучающиеся приобретают умения, предусмотренные рабочей программой учебной дисциплины, учатся использовать формулы, применять различные методики расчета, анализировать полученные результаты и делать выводы, опираясь на теоретические знания.

Содержание, этапы проведения практического занятия представлены в *методических указаниях по проведению практических занятий по дисциплине*.

При оценивании практического занятия учитываются следующие критерии:

- качество выполнения работы;
- качество оформления отчета по работе;
- качество устных ответов на контрольные вопросы при защите работы.

На проведение практического занятия отводится 90 минут.

### **Ход работы:**

1. Этик и мораль. В чем их различие?
2. Каковы нравственные эталоны и образцы поведения?
3. Как почувствовать себя равным?
4. Разработать этические нормы своей будущей профессиональной деятельности.

При разработке этических норм своей профессиональной деятельности ориентируйтесь на изречение Конфуция:

*«Благородный муж...когда глядит, то думает, ясно ли он увидел; а слышит – думает, верно, ли услышал, он думает, ласково ли выражение его лица, почтительны ли его манеры, искренна ли его речь, благоговейно ли отношение к делу; при сомнении думает о том, чтоб посоветоваться; когда же гневается, думает об отрицательных последствиях; и перед тем, как что-то обрести, думает о справедливости.*

### **Критерии оценки практического занятия**

**5» «отлично»** - самостоятельно и правильно решил учебно-профессиональную задачу или задание, уверенно, логично, последовательно и аргументированно излагал свое решение, используя понятия, ссылаясь на нормативно-правовую базу.

**«4» «хорошо»** - самостоятельно и в основном правильно решил учебно-профессиональную задачу или задание, уверенно, логично, последовательно и аргументированно излагал свое решение, используя понятия.

**«3» «удовлетворительно»** - в основном решил учебно-профессиональную задачу или задание, допустил несущественные ошибки, слабо аргументировал свое решение, используя в основном понятия.

**«2» «неудовлетворительно»** - не решил учебно-профессиональную задачу или задание.

### **б) Самостоятельная работа (задания)**

Внеаудиторная самостоятельная работа по данному разделу включает работу по самостоятельному изучению обучающимися ряда вопросов, выполнения домашних заданий, подготовку к практическим занятиям.

На самостоятельное изучение представленных ниже вопросов и выполнение заданий отводится 90 минут.

Для формирования результатов обучения необходимо следующая литература:

1. Бороздина, Г.В. Психология и этика делового общения: учебник и практикум для академического бакалавриата / Г.В. Бороздина, Н.А. Кормнова; под общ.ред Г.В. Бороздиной. - М.: Издательство Юрайт, 2017.-463 с. – Серия: Бакалавр. Академический курс.

2. Лавриненко, В.Н. Психология делового общения: учебник и практикум для академического бакалавриата / В.Н. Лавриненко, Л.И. Чернышова. - М.: Издательство Юрайт, 2017.-350 с. – Серия: Бакалавр. Академический курс.

3. Панфилова, А.П. Психология общения: учебник для студ. Учреждений сред.проф. образования / А. П. Панфилова. — М.: «Академия», 2013. — 368 с.

4. Шеламова, Г.М. Деловая культура и психология общения: учебник / Г.М. Шеламова. – М.: Академия, 2014. – 192 с.

5. Конспект.

### **Вопросы для самостоятельного изучения**

1. Вспомните и проанализируйте сказки, художественные произведения (литература, кинофильмы), в которых рассматриваются примеры различных стратегий поведения в конфликтах

2. Определите роль руководителя в разрешении конфликтов.

3. Роль негативных эмоций в общении человека

4. Толерантное поведение приходит на смену конфликтам.

### **Задания для самостоятельной работы**

Самостоятельная работа выполняется в виде презентаций, докладов, рефератов.

### **Формы отчетности результатов самостоятельной работы**

Самостоятельная работа выполняется в виде презентаций, докладов, рефератов.

## **4. Контрольно-оценочные материалы для промежуточной аттестации по учебной дисциплине**

Оценка освоения дисциплины предусматривает проведение зачета

### **4.1. Вопросы (задания) к экзамену по дисциплине – экзамен не предусмотрен**

#### 4.2. Вопросы к зачёту по дисциплине

1. Назначение учебной дисциплины «Психология общения».
2. Основные понятия.
3. Роль общения в профессиональной деятельности человека.
4. Общение в системе межличностных и общественных отношений.
5. Социальная роль.
6. Классификация общения.
7. Виды, функции общения.
8. Структура и средства общения.
9. Единство общения и деятельности.
10. Понятие социальной перцепции.
11. Факторы, оказывающие влияние на восприятие.
12. Искажения в процессе восприятия.
13. Психологические механизмы восприятия.
14. Влияние имиджа на восприятие человека.
15. Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция.
16. Трансактный анализ Берна.
17. Ориентация на понимание и ориентация на контроль.
18. Взаимодействие как организация совместной деятельности.
19. Основные элементы коммуникации.
20. Вербальная коммуникация.
21. Коммуникативные барьеры.
22. Невербальная коммуникация.
23. Методы развития коммуникативных способностей.
24. Виды, правила и техники слушания.
25. Толерантность как средство повышения эффективности общения.
26. Деловая беседа.
27. Формы постановки вопросов.
28. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений.
29. Аргументация.
30. Роль общения в профессиональной деятельности фельдшера.
31. Формирование коммуникативных компетенций.
32. Понятие конфликта и его структура.
33. Невербальное проявление конфликта.
34. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах.
35. Гнев и агрессия.
36. Разрядка эмоций.
37. Правила поведения в конфликтах.
38. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации.
39. Стратегии разрешения конфликтов.
40. Понятие: этика и мораль.
41. Категории этики.
42. Нормы морали.

##### 4.2.1. Направленность освоенных знаний и умений на формирование ПК и ОК

Коды проверяемых знаний и умений	Коды компетенций, на формирование которых направлены знания, умения	Вид задания

31 У1	ОК 3	Тестирование, самостоятельная работа, практическая работа
32 У2	ОК 4	Тестирование, задача, коллоквиум (собеседование), контрольная работа
33 У3	ОК	Тестирование, самостоятельная работа, практическая работа
34 У4	ОК 6	Тестирование, вопросы к зачету

## 5. Критерии и шкалы для интегрированной оценки уровня сформированности компетенций:

Индикаторы компетенции	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично
<b>Полнота знаний</b>	Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки.	Минимально допустимый уровень знаний. Допущено много негрубых ошибок.	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько негрубых ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, без ошибок.
<b>Наличие умений</b>	При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения. Имели место грубые ошибки.	Продemonстрированы основные умения. Решены типовые задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания но не в полном объеме.	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания, в полном объеме, но некоторые с недочетами.	Продemonстрированы все основные умения, решены все основные задачи с отдельными несущественным недочетами, выполнены все задания в полном объеме.
<b>Характеристика сформированности компетенции</b>	Компетенция в полной мере не сформирована. Имеющихся знаний, умений, навыков недостаточно для решения практических (профессиональных) задач. Требуется повторное обучение	Сформированность компетенции соответствует минимальным требованиям. Имеющихся знаний, умений, навыков в целом достаточно для решения практических (профессиональных) задач, но требуется дополнительная практика по большинству практических задач.	Сформированность компетенции в целом соответствует требованиям, но есть недочеты. Имеющихся знаний, умений, навыков и мотивации в целом достаточно для решения практических (профессиональных) задач, но требуется дополнительная практика по некоторым профессиональным задачам.	Сформированность компетенции полностью соответствует требованиям. Имеющихся знаний, умений, навыков и мотивации в полной мере достаточно для решения сложных практических (профессиональных) задач.
<b>Уровень сформированности компетенций</b>	Низкий	Ниже среднего	Средний	Высокий

## Примерный перечень оценочных средств

(рекомендуемое)

*преподаватель выбирает из данного перечня **только те** оценочные средства, которые он использует в преподаваемой дисциплине.*

№ п/ п	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде
1	2	3	4
1	Задача (практическое задание)	Средство оценки умения применять полученные теоретические знания в практической ситуации. Задача (задание) должна быть направлена на оценивание тех компетенций, которые подлежат освоению в данной дисциплине, должна содержать четкую инструкцию по выполнению или алгоритм действий.	Комплект задач и заданий на лабораторный практикум (практические занятия)
2	Собеседование	Средство контроля, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, и рассчитанное на выяснение объема знаний обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме и т.п.	Вопросы по темам/разделам дисциплины, представленные в привязке к компетенциям, предусмотренным РПД
3	Тест	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.	Фонд тестовых заданий
4	Деловая и/или ролевая игра	Совместная деятельность группы обучающихся и преподавателя под управлением преподавателя с целью решения учебных и профессионально-ориентированных задач путем игрового моделирования реальной проблемной ситуации. Позволяет оценивать умение анализировать и решать типичные профессиональные задачи.	Тема (проблема), концепция, роли и ожидаемый результат по каждой игре
5	Кейс-задача	Проблемное задание, в котором обучающемуся предлагают осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы.	Задания для решения кейс-задачи
6	Коллоквиум	Средство контроля усвоения учебного материала темы, раздела или разделов дисциплины, организованное как учебное занятие в виде собеседования преподавателя с обучающимися.	Вопросы по темам/разделам дисциплины
7	Контрольная работа	Средство проверки умений применять полученные знания для решения задач определенного типа по теме или разделу	Комплект контрольных заданий по вариантам
8	Круглый стол, дискуссия, полемика, диспут, дебаты	Оценочные средства, позволяющие включить обучающихся в процесс обсуждения спорного вопроса, проблемы и оценить их умение аргументировать собственную точку зрения.	Перечень дискуссионных тем для проведения круглого стола, дискуссии, полемики, диспута, дебатов
9	Проект	Конечный продукт, получаемый в результате планирования и выполнения комплекса учебных и исследовательских заданий. Позволяет оценить умения обучающихся самостоятельно конструировать свои знания в процессе решения практических задач и проблем, ориентироваться в информационном	Темы групповых и/или индивидуальных проектов



		пространстве и уровень сформированности аналитических, исследовательских навыков, навыков практического и творческого мышления. Может выполняться в индивидуальном порядке или группой обучающихся.	
10	Рабочая тетрадь	Дидактический комплекс, предназначенный для самостоятельной работы обучающегося и позволяющий оценивать уровень усвоения им учебного материала.	Образец рабочей тетради
11	Разноуровневые задачи и задания (включая задания лабораторного практикума и практических занятий)	Различают задачи и задания: а) репродуктивного уровня, позволяющие оценивать и диагностировать знание фактического материала (базовые понятия, алгоритмы, факты) и умение правильно использовать специальные термины и понятия, узнавание объектов изучения в рамках определенного раздела дисциплины; б) реконструктивного уровня, позволяющие оценивать и диагностировать умения синтезировать, анализировать, обобщать фактический и теоретический материал с формулированием конкретных выводов, установлением причинно-следственных связей; в) творческого уровня, позволяющие оценивать и диагностировать умения, интегрировать знания различных областей, аргументировать собственную точку зрения.	Комплект разноуровневых задач и заданий
12	Расчетно-графическая работа	Средство проверки умений применять полученные знания по заранее определенной методике для решения задач или заданий по модулю или дисциплине в целом.	Комплект заданий для выполнения расчетно-графической работы
13	Реферат	Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее.	Темы рефератов
14	Доклад, сообщение	Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной темы	Темы докладов, сообщений
15	Творческое задание	Частично регламентированное задание, имеющее нестандартное решение и позволяющее диагностировать умения, интегрировать знания различных областей, аргументировать собственную точку зрения. Может выполняться в индивидуальном порядке или группой обучающихся.	Темы групповых и/или индивидуальных творческих заданий