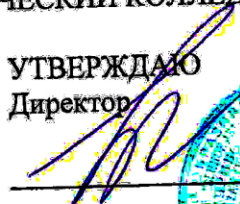



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Набережночелнинский институт (филиал) федерального государственного автономного
образовательного учреждения высшего образования
«Казанский (Приволжский) федеральный университет»
ИНЖЕНЕРНО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ

УТВЕРЖДАЮ
Директор


Г.И. Бычкова
« » 2017 г.



ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.10 «Психология общения»

Специальность: 08.02.01 «Строительство и эксплуатация зданий и сооружений»
Квалификация выпускника: техник
Форма обучения: очная
на базе основного общего образования
Язык обучения: русский
Автор: Ахметшина А.Б.
Рецензент: к.п.н., доцент Закирова Л.М.

СОГЛАСОВАНО:

Председатель ПЦК «Цикл естественнонаучных дисциплин» Имаз — Н.Ю.Максимкина

Протокол заседания ПЦК № 13 от « 29 » 06 2017 г.

Учебно-методическая комиссия инженерно-экономического колледжа

Протокол заседания УМК 1 от « 28 » 08 2017 г.

г. Набережные Челны, 2017

1. Цели освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины ОП.10 «Психология общения» - дать и закрепить теоретические знания и практические навыки по психологии общения, а также использовать приобретенные знания и умения в практической деятельности и повседневной жизни.

2. Место дисциплины в структуре ППССЗ

Дисциплина является вариативной и входит в общепрофессиональный цикл.

Изучение дисциплины устанавливает тесную междисциплинарную связь с такими общепрофессиональными дисциплинами как «Право», «Основы философии», «Обществознание». При изучении этой дисциплины решаются задачи, связанные с формированием общей культуры, развития, воспитания и социализации личности.

3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

В результате освоения данной дисциплины студент должен знать:

- теоретические и прикладные задачи психологии;
- закономерности общественно-социальной жизни людей;
- основные проблемы и методы психологии;
- динамические процессы, происходящие с человеком во время общения;
- роль психологии общения в воздействии на личность;

уметь:

- использовать психологическую информацию в своей профессиональной деятельности;
 - пользоваться социально-психологическими методами;
 - психологически мыслить и правильно принимать решения;
 - нести ответственность за принятое решение, уважение к человеку и обществу в целом;
 - подходить к событиям общественной жизни с психологической точки зрения, используя различные источники информации;
 - использовать приобретенные знания в трудовой деятельности;
- должен иметь представление о:
- классификации и размерах групп;
 - этапах развития коллектива;
 - классификации типов темперамента;
 - вербальных и невербальных средствах коммуникации;
 - технике и приемах общения.

В результате освоения дисциплины формируются компетенции:

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

ОК 2	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
ОК 3	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.
ОК 4	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
ОК 6	Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
ОК 7	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.
ОК 8	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
ОК 09	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

4. Структура и содержание дисциплины

4.1. Распределение трудоёмкости дисциплины (в часах) по видам нагрузки обучающегося и по разделам дисциплины

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 63 часов.

Форма промежуточной аттестации по дисциплине: зачет в 5 семестре.

№	Разделы и темы дисциплины	Семестр	Неделя	Виды и часы аудиторной работы, их трудоёмкость (в часах)			Самостоятельная работа	Текущие формы контроля
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы		
Раздел 1. Психология общения								
1	Тема 1.1. Общение как социальный феномен	7	1-2	2	4		4	Устный опрос
2	Тема 1.2. Роли и ролевые ожидания в общении	7	3	1	2		2	Решение ситуационных задач

3	Тема 1.3. Виды социальных взаимодействий	7	4	1	2		2	Устный опрос, презентация
4	Тема 1.4 Механизмы взаимопонимания в общении	7	5-6	2	4		2	Составление схем, Доклад Письменная работа №1
Раздел 2. Психология конфликта								
5	Тема 2.1. Конфликт как универсальное явление	7	7-8	2	4		4	Решение ситуационных задач.
6	Тема 2.2. Конфликт в профессиональной деятельности	7	9-10	2	4		2	Решение ситуационных задач. Письменная работа №2
Раздел 3. Культура профессиональной коммуникации								
7	Тема 3.1. Работа в команде	7	11-12	2	4		2	Устный опрос
8	Тема 3.2. Реализация индивидуального подхода	7	13-14	2	4		3	Доклады Письменная работа №3
	Всего			14	28		21	

*Контрольные точки: письменная работа №1, письменная работа №2, письменная работа №3

4.2. Содержание дисциплины ОП 10 «Психология общения»

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект) (если предусмотрены)	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Раздел 1. Психология общения			
Тема 1.1. Общение как социальный феномен	Содержание учебного материала	2	2
	1 Понятие «общение» в психологии.		
	2 Категории «общения» и «деятельности» в психологии.		
	3 Понятия «конструктивное общение», «психологический контакт».		
	4 Виды и уровни и функции общения.		
	5 Общение как обмен информацией.		
	6 Общение как понимание людьми друг друга.		
	7 Общение как межличностное взаимодействие.		
	8 Виды социальных взаимодействий.		
	9 Барьеры общения: способы преодоления.		
	10 Роли и ролевые ожидания в общении.		
	11 «Треугольник С. Карпмана»: позиции Жертвы, Агрессора и Спасателя.		
	12 Понятие манипуляций в общении. Способы преодоления.		
	13 Техники и приемы эффективного общения		
	14 Правила слушания.		
Практические занятия	4	3	
1. Коммуникативный тренинг.			
2. Роль эмоций и чувств в общении.			
3. Тренинг противостояния манипуляции в общении.			
4. Развитие техники установления контакта и активного слушания.			
Самостоятельная работа обучающихся	4	3	
Изучение информационного материала (приемы эффективного общения по Д.Карнеги).			
Самодиагностика коммуникативных способностей.			
Ведение дневника наблюдения (Социальные роли) Решение ситуационных задач по барьерам общения			
Тема 1.2. Роли и ролевые ожидания в об-	Содержание учебного материала	1	2
1 Социальные роли			
2 Социальная установка			

щении	Практическое занятие		2	3
	1.Социальные атрибуции			
	Самостоятельная работа обучающихся		2	
	1.Ролевое поведение в практической деятельности 2.Реферативный доклад. Социальная роль как поведенческая характеристика 3.Взаимное влияние людей в процессе общения 4.Социальная роль как идеальная модель поведения			
Тема 1.3 Виды социальных взаимодействий	1	Основные типы социальных взаимодействий	1	3
	2	Мир социальных статусов		
	3	Форма социальных взаимодействий. Власть.		
	4	Многообразие культур		
	Практические занятия Анализ различных типов взаимодействия. Кооперации и конкуренции, согласие и конфликт, приспособление и оппозиция, ассоциация и диссоциации и т.д. Интерактивные функции общения Механизмы партнерских отношений Стратегия и тактика взаимодействия Построение моделей взаимодействия		2	
	Самостоятельная работа Презентация. Иерархия статусов. Статусные коллизии Структура межличностного взаимодействия		2	
Тема 1.4 Механизмы взаимопонимания в общении	Содержание учебного материала		2	3
	1	Общение как восприятие людьми друг друга		
	2	Межличностная аттракция		
	3	Перцептивные функции общения . механизмы взаимопонимания в процессе общения.		
	Практические занятия Сенсорные каналы, их диагностика и использование в общении. Имидж и самопрезентация. Прогнозирование ситуации. Эффекты восприятия. Практическая работа №1 на тему: «Механизмы взаимопонимания в общении»		4	
	Самостоятельная работа. Составление схем: Субъект восприятия Варианты социально-перцептивных процессов Рефлексивный доклад: Этнические стереотипы.		2	

Раздел 2. Психология конфликта				
Тема 2.1. Конфликт как универсальное явление	Содержание учебного материала		2	
	1	Понятия «конфликт», «медиация».	2	
	2	Функции конфликта.		
	3	Источники и виды конфликтов.		
	4	Причины возникновения конфликтов.		
	5	Динамика межличностного конфликта и его последствия		
	6	Способы разрешения конфликтов.		
	Практическое занятие		4	3
	1. Тренинг конструктивного разрешения конфликтов. 2. Анализ конфликта и возможностей его разрешения.			
	Самостоятельная работа обучающихся		4	
1.Самодиагностика стиля поведения в конфликтной ситуации. 2.Ведение дневника наблюдения 3.Решение ситуационных задач.				
Тема 2.2. Конфликт в профессиональной деятельности	Содержание учебного материала		2	
	1	Особенности производственных конфликтов.	2	
	2	Профилактика конфликтов в организациях.		
	3	Приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.		
	Практическое занятие		4	3
	1.Тренинг «Общение в конфликтной ситуации». 2.Психопрофилактика. 3.Практическая работа №2 на тему: « Конфликт в профессиональной деятельности »			
	Самостоятельная работа обучающихся		2	
	Составление рекомендаций по работе с конфликтами в медицинских организациях Выполнение психогимнастических упражнений, способствующих предупреждению конфликта, профилактике негативных состояний и использование приемов урегулирования.			
Раздел 3. Культура профессиональной коммуникации				
Тема 3.1. Работа в команде	Содержание учебного материала		2	
	1	Типы коммуникации в организациях	2	
	2	Понятие группы, команды		
	3	Фазы развития команды, особенности взаимодействия, принципы сотрудничества		
	4	Роли в группе		
	5	Лидерство, статус, самореализация в команде		

	6	Социально-психологический климат в организациях.		
	Практическое занятие		4	3
	Разработка и презентация проекта работы команды– в мини-группах на тему «Способы оптимизации социально-психологического климата в организациях»			
	Самостоятельная работа обучающихся		2	
	Работа над проектом «Способы оптимизации общения в организациях»			
Тема 3.2. Реализация индивидуально- го подхода	Содержание учебного материала		2	
	1	Понятие индивидуального подхода и условия его реализации.		2
	2	Толерантность		
	4	Особенности коммуникации с разными категориями пациентов.		
	5	Феномен личностного влияния		
	6	Эффект плацебо		
	Практическое занятие		2	3
	Особенности коммуникации с разными категориями людей. Практическая работа №3 на тему: «Реализация индивидуального подхода»			
	Самостоятельная работа обучающихся		3	
	1.Изучение информационного материала 2.Самодиагностика факторов личностного влияния 3.Выполнение психогимнастических упражнений по формированию межличностной аттракции 4.Ведение дневника наблюдения			
	Зачет		2	
Максимальная учебная нагрузка (всего)			63	
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)			42	

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)

4.3. Структура и содержание самостоятельной работы дисциплины

№	Раздел дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудо-емкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
Раздел 1. Психология общения				
1	Тема 1.1. Общение как социальный феномен	Подготовка к устному опросу	4	Устный опрос
2	Тема 1.2. Роли и ролевые ожидания в общении	Подготовка к решению ситуационных задач	2	Решение ситуационных задач
3	Тема 1.3. Виды социальных взаимодействий	Подготовка к устному опросу Подготовка презентации	2	Устный опрос, презентация
4	Тема 1.4 Механизмы взаимопонимания в общении	Подготовка доклада Подготовка к письменной работе	2	Составление схем, Письменная работа №1
Раздел 2 Психология конфликта				
5	Тема 2.1. Конфликт как универсальное явление	Подготовка к решению ситуационных задач	4	Решение ситуационных задач
6	Тема 2.1. Конфликт в профессиональной деятельности	Подготовка к решению ситуационных задач Подготовка к письменной работе	2	Решение ситуационных задач. Письменная работа №2
Раздел 3 Культура профессиональной коммуникации				
7	Тема 3.1. Работа в команде	Подготовка к устному опросу	2	Устный опрос
8	Тема 3.2. Реализация индивидуального подхода	Подготовка доклада Подготовка к письменной работе	3	Доклад Письменная работа №3
ИТОГО			21	

5. Образовательные технологии

Лекционные и семинарские, практические занятия, самостоятельная работа. Семинарские/практические занятия проводятся с использованием активных методов: работа в малых группах, обсуждение проблем организации работы службы управления персоналом посредством анализа ситуаций, деловых игр. Самостоятельная работа студента предполагает изучение научной литературы, групповые исследования, подготовку докладов, презентаций. Выполнение заданий требует использования не только учебников и пособий, но и информации, содержащейся в периодических изданиях, Интернете.

Условия обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья:

1. учебные аудитории, в которых проводятся занятия со студентами с нарушениями слуха, оборудованы мультимедийной системой (ПК и проектор), компьютерные тифлотехнологии базируются на комплексе аппаратных и программных средств,

обеспечивающих преобразование компьютерной информации доступные для слабовидящих формы (укрупненный текст);

2. в образовательном процессе используются социально-активные и рефлексивные методы обучения;

На лекциях:

- информационная и презентационная лекция

На семинарах (практических занятиях):

- тематические опросы, беседы и дискуссии;

- индивидуальные тематические презентационные выступления с переводом теоретической информации в схематическую и образно-схематическую форму;

- тестирование;

- решение ситуационных задач;

- коллективное выполнение заданий в подгруппах для обобщения тематического теоретического материала в схемах, таблицах.

Занятия, проводимые в активной и интерактивной формах

Номер темы	Наименование темы	Форма проведения занятия	Объем в часах
Тема 1.2	Роли и ролевые ожидания в общении	деловые и ролевые игры	2
Тема 2.1	Конфликт в профессиональной деятельности	кейс-метод	2
Тема 3.2	Реализация индивидуального подхода	Мозговой штурм	2

6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

Тема 1.1 Общение как социальный феномен (ОК.01, ОК.02, ОК.06)

Вопросы для собеседования:

1. Современные подходы к психологии общения.
2. Структура и основные нарушения процесса коммуникации в деловом общении.
3. Правила эффективной коммуникации в общении.
4. Основные принципы и техники построения партнерских отношений в деловом взаимодействии.
5. Приемы противостояния негативному психологическому влиянию в процессе общения.
6. Стереотипы в деловом общении.
7. Основные ошибки руководителя при проведении беседы с подчиненными.
8. Факторы успешности проведения беседы.
9. Правила выбора аргументации в процессе преодоления возражений в деловой беседе.
10. Средства повышения воздействия на аудиторию в процессе публичного выступления.
11. Особенности проведения различных типов совещаний.
12. Условия реализации общения.
13. Уровни делового общения.
14. Краткая характеристика форм реализации делового общения.
15. Виды психологического влияния в общении.
16. Правила эффективной коммуникации в общении.

Критерии оценки:

1. Оценка «отлично» выставляется студенту, если он активно участвует в обсуждении всех вопросов собеседования, демонстрируя результаты самостоятельной аналитической работы с литературой и инновационными информационными источниками, аргументированно обосновывает свою точку зрения.
2. Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он активно участвует в обсуждении всех вопросов собеседования, демонстрируя результаты самостоятельной работы с литературой и информационными источниками, имеет свою точку зрения на рассматриваемые вопросы.
3. Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он участвует в обсуждении только половины вопросов, используя при этом только основную литературу, не имеет своей точки зрения
4. Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он не знает базовых понятий предмета обсуждения.

Тема 1.2. Роли и ролевые ожидания в общении (ОК.01, ОК.02, ОК.03, ОК.06)

Решение ситуационных задач

Ситуационная задача № 1.

Разговор в офисе:

Клиент: Приличный у вас интерьер. Я смотрю, вы тут неплохо устроились! (Удобно садится в мягкое кресло)

Менеджер: Как вы видите – стараемся произвести хорошее впечатление на клиентов.

Может быть - «по кофейку»?

Вопрос: Является ли предложение менеджера уместным? Что вы можете сказать о манере этого предложения?

Ситуационная задача № 2.

Разговор между коллегами.

- А: Уму непостижимо! Вы за полчаса испортили работу, которая налаживалась годами! Этому вас учили пять лет?

- Б: Вас это не касается. Лучше займитесь своим прямым делом. Суете свой нос...

- А: Это все ваше оправдание? Мелковато...

Вопрос: Каков характер развития этого конфликта? Можете ли указать на конфликтогены? Сформулируйте правила бесконфликтного взаимодействия, для «Б», исходя из закона эскалации конфликтов.

Тема 1.3. Виды социальных взаимодействий (ОК.02, ОК.06, ОК.07)

Устный опрос:

1. Основные типы социальных взаимодействий
 2. Мир социальных статусов.
 3. Форма социальных взаимодействий. Власть.
 4. Многообразие культур
- А. Речевые конструкции, разрушающие доверие в процессе делового общения.
- Б. Речевые техники, помогающие понять собеседника и наладить с ним контакт.
- В. Закономерности, эффекты и феномены межличностного взаимодействия в контексте делового общения.
5. Технологии, помогающие противостоять уловкам партнёра, вести переговоры в конструктивном русле.
 6. Основные способы воздействия на аудиторию в процессе выступления. Структура убедительного текста выступления.

7. Средства повышения воздействия на аудиторию в процессе выступления.
8. Предупреждение конфликтных ситуаций.
9. Проблема выявления ложной информации в процессе общения.
10. Социально-психологическая характеристика общения (структура процесса общения).
11. Общение как фактор формирования и развития личности.
12. Что управляет человеком: феномен сознания и бессознательного.
13. Характер и темперамент личности, их проявление в общении.
14. Механизмы психической защиты личности.
15. Стресс и антистрессовые методы.
16. Виды, функции и правила ролевого поведения личности

Подготовка презентации. Иерархия статусов. Статусные коллизии
Структура межличностного взаимодействия.

Тема 1.4 Механизмы взаимопонимания в общении (ОК.01, ОК.02, ОК.03, ОК.06, ОК.08)

Устный опрос:

1. Структура группы и проблема лидерства.
2. Психологический климат в коллективе и его роль в профессиональной деятельности.
3. Процессы групповой динамики, их роль в развитии и сплочении группы.
4. Психологические факторы профессиональной адаптации.
5. Психология карьеры.
6. Имидж делового человека.
7. Невербальное общение в сфере общения.
8. Этические принципы общения и механизмы их развития.
9. Деловой этикет.
10. Основные правила вербального этикета и культуры поведения.
11. Роль национальных и культурных традиций в общении.
12. Социально-психологические особенности проведения переговоров, деловых бесед, совещаний.
13. Культура ведения дискуссии, спора, полемики.
14. Искусство убеждения.

Критерии оценки

1. Оценка «отлично» выставляется студенту, если он в своем выступлении демонстрирует результаты самостоятельной аналитической работы с литературой и инновационными информационными источниками, аргументированно высказывает свою точку зрения, использует презентацию, активно участвует в обсуждении докладов своих коллег.
2. Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он в своем выступлении демонстрирует результаты самостоятельной работы с литературой и информационными источниками, формулирует свою точку зрения.
3. Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он в своем выступлении использует только основную литературу (1-2 источника), не имеет своей точки зрения
4. Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он использует готовый материал-плагиат.

Письменная работа №1 на тему: «Механизмы взаимопонимания в общении»

Включает вопросы:

- Понятие взаимопонимания;
- психологическая структура взаимопонимания;
- уровни взаимопонимания;
- механизмы взаимопонимания в общении;
- эмпатия.

Тема 2.1. Конфликт как универсальное явление (ОК.03, ОК.06, ОК.07)

Решение ситуационных задач

Задание 1.

Между двумя сотрудниками возник конфликт, который мешает успешно работать. Каждый из них в отдельности обращается к непосредственному начальнику с просьбой разобраться и поддержать её позицию.

Как наиболее эффективно разрешить данную ситуацию?

Задание 2.

Вам предоставлена возможность выбрать себе заместителя.

Имеется несколько кандидатур.

Какие профессиональные и личностные качества, прежде всего Вы примите во внимание?

Задание 3.

Подчиненный игнорирует советы и указания руководителя, делает по-своему, не обращая внимания на замечания.

Какие меры воздействия могут быть предприняты руководителем?

Задание 4.

У вас создались натянутые отношения с коллегой. Допустим, что причины этого Вам не совсем ясны, но нормализовать отношения необходимо, чтобы не страдала работа. Каковы Ваши действия?

Выберите один из предложенных ответов.

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

Задание 5.

Вспомните конфликтные ситуации, свидетелем которой вы были и проанализируйте, ответив на следующие вопросы:

Алгоритм анализа ситуационных задач:

1. Определите вид конфликта.
2. Кто был инициатором конфликта?
3. Какая, по вашему мнению, была причина конфликтной ситуации?
4. Как разрешился данный конфликт?
4. Можно было бы избежать этого конфликта и, каким образом?

Критерии оценки:

1. Оценка «отлично» выставляется студенту, если он аргументированно излагает свою точку зрения, демонстрируя результаты самостоятельной аналитической работы с основной и дополнительной литературой,

2. Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он недостаточно обосновал свою точку зрения на рассматриваемую ситуацию, но продемонстрировал результаты самостоятельной работы с основной и дополнительной литературой. После наводящих вопросов способен строить логически обоснованные выводы.
3. Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он не имеет своей точки зрения на рассматриваемую ситуацию, используя при этом только основную литературу. Рассуждения формальны.
4. Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он не знает базовых основных понятий предмета обсуждения. После наводящих вопросов ответ не сформулирован.

Тема 2.2. Конфликт в профессиональной деятельности (ОК.03, ОК.06, ОК.07)

Подготовить сообщение на тему: «Конфликты и избегание и выход из них».

Решение ситуационных задач

Ситуационная задача № 1

Подчиненный игнорирует советы и указания руководителя, делает по-своему, не обращая внимания на замечания.

Какие меры воздействия могут быть предприняты руководителем?

Ситуационная задача № 2

У вас создались натянутые отношения с коллегой. Допустим, что причины этого Вам не совсем ясны, но нормализовать отношения необходимо, чтобы не страдала работа. Каковы Ваши действия?

Выберите один из предложенных ответов.

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

Ситуационная задача № 3

Вспомните конфликтные ситуации, свидетелем которой вы были и проанализируйте, ответив на следующие вопросы:

Алгоритм анализа ситуационных задач:

1. Определите вид конфликта.
2. Кто был инициатором конфликта?
3. Какая, по вашему мнению, была причина конфликтной ситуации?
4. Как разрешился данный конфликт?
4. Можно было бы избежать этого конфликта и, каким образом?

Критерии оценки:

1. Оценка «отлично» выставляется студенту, если он аргументированно излагает свою точку зрения, демонстрируя результаты самостоятельной аналитической работы с основной и дополнительной литературой,

2. Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он недостаточно обосновал свою точку зрения на рассматриваемую ситуацию, но продемонстрировал результаты самостоятельной работы с основной и дополнительной литературой. После наводящих вопросов способен строить логически обоснованные выводы.
3. Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он не имеет своей точки зрения на рассматриваемую ситуацию, используя при этом только основную литературу. Рассуждения формальны.
4. Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он не знает базовых основных понятий предмета обсуждения. После наводящих вопросов ответ не сформулирован.

Письменная работа №2 на тему «Конфликт и пути ее решения»

Включает вопросы:

1. Понятие конфликта и его социальная роль;
2. Классификация конфликтов;
3. Типы поведения людей в конфликтной ситуации;
4. Причины конфликтов;
5. Разрешение конфликтов и стратегии поведения в конфликтных ситуациях.

Тема 3.1. Работа в команде (ОК.06)

Устный опрос:

1. Типы коммуникации в организациях.
2. Понятие группы, команды
3. Фазы развития команды, особенности взаимодействия, принципы сотрудничества.
4. Роли в группе.
5. Лидерство, статус, самореализация в команде.
6. Социально-психологический климат в организациях.

Тема 3.2. Реализация индивидуального подхода (ОК01, ОК.02, ОК.03, ОК 04, ОК.06, ОК.07, ОК.08, ОК.09)

Темы докладов:

1. Необходимость общения для психического развития человека.
2. Роль невербального общения в становлении звуковой речи.
3. Содержание, цели и средства общения у людей, находящихся на разных уровнях интеллектуального и личностного развития.
4. Соотношение вербального и невербального в общении. Структура и функции невербального поведения.
5. Стиль профессионально-педагогического общения, его технология.
6. Понятие техники и приемов общения.
7. Понятие и механизмы действия обратной связи в общении.
8. Психологические закономерности ведения деловой беседы.
9. «Я» - высказывания и реагирование на конфликтное поведение.
10. Средства и методы психологического воздействия.
11. Классификация групп. Виды малых групп. Основные параметры малой группы.
12. Межличностные отношения в группах. Виды и характер взаимоотношений в группах - диадах и группах-триадах.
13. Социально-психологические явления в малых группах: психологический климат, социальные санкции.
14. Личность и группа: двойственность влияния группы на индивида; группа как носитель образцов для подражания.
конформное поведение: причины конформизма, неконформизм.

15. Руководство и лидерство в группах.
16. Конфликты: типы и фазы протекания; переход из делового конфликта в межличностный.
17. Поведение человека под влиянием социальных норм и условностей.
18. Способы улучшения самочувствия личности в группе.
19. Факторы, способствующие и препятствующие правильному восприятию людьми друг друга.
20. Виды взаимодействия (кооперация, конкуренция, согласованное взаимодействие, помогающее общение).
21. Компоненты структуры общения и их значение для установления доверительных отношений.
22. Коммуникативная компетентность. Механизмы восприятия людьми друг друга.
23. Виды и техники слушания.
24. Конфликтные личности и способы нейтрализации источников конфликта.

Критерии оценки:

1. Оценка «отлично» выставляется студенту, если он в своем выступлении демонстрирует результаты самостоятельной аналитической работы с литературой и инновационными информационными источниками, аргументированно высказывает свою точку зрения, использует презентацию, активно участвует в обсуждении докладов своих коллег.
 2. Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он в своем выступлении демонстрирует результаты самостоятельной работы с литературой и информационными источниками, формулирует свою точку зрения.
 3. Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он в своем выступлении использует только основную литературу (1-2 источника), не имеет своей точки зрения
- Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он использует готовый материал-плагиат.

Письменная работа №3 на тему: «Реализация индивидуального подхода»

Включает вопросы:

1. Понятие индивидуального подхода и условия его реализации;
2. Толерантность;
3. Особенности коммуникации с разными категориями пациентов;
4. Феномен личностного влияния;
5. Эффект плацебо.

Промежуточный контроль

Вопросы к зачету:

1. Техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности (ОК.03, ОК.09);
2. Приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения (ОК.03, ОК.09);
3. Взаимосвязь общения и деятельности (ОК.06, ОК.07);
4. Цели, функции, виды и уровни общения (ОК.06, ОК.07);
5. Роли и ролевые ожидания в общении (ОК.06, ОК.07);
6. Виды социальных взаимодействий (ОК.06);
7. Механизмы взаимопонимания в общении (ОК.02, ОК.03);
8. Техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения (ОК.06, ОК.09);
9. Этические принципы общения (ОК.03, ОК.06);
10. Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов (ОК.07, ОК.06);

11. Общение в системе межличностных и общественных отношений(ОК.06,ОК.07);
12. Единство общения и деятельности (ОК.06,ОК.07)
13. Структура и средства общения(ОК.03, ОК.06, ОК.07);
14. Значение общения для развития личности (ОК.06, ОК.07)
15. Особенности коммуникативного процесса (ОК.02, ОК.06,ОК.07).
16. Вербальная и невербальная коммуникация(ОК.06);
17. Виды социальных взаимодействий. Позиции взаимодействия в русле транзактного анализа (ОК.01,ОК.02,ОК.03)
18. Техники и приемы эффективного слушания(ОК.06);
19. Способы повышения эффективности общения (ОК.04, ОК.06, ОК.07,);
20. Психологические механизмы восприятия (ОК.06, ОК.07);
21. Искажение в процессе восприятия (ОК.06, ОК.07);
22. Факторы, оказывающие влияние на восприятие(ОК.06,ОК.07);
23. Понятие конфликтной ситуации и конфликта (ОК.03, ОК.06, ОК.07);
24. Функции конфликта(ОК.01, ОК.02, ОК.07,ОК.09).
25. Виды конфликтов (ОК.03,ОК.06);
26. Причины возникновения конфликтов (ОК.06, ОК.07);
27. Методы управления конфликтами (ОК.06, ОК.07);
28. Способы разрешения конфликтов (ОК.06, ОК.07, ОК.08);
29. Типы коммуникации в организациях (ОК.06);
30. Понятие группы, команды (ОК.01, ОК.02, ОК.03,ОК.04, ОК.06, ОК.07);
31. Фазы развития команды, особенности взаимодействия, принципы сотрудничества (ОК.02, ОК.06, ОК.07);
32. Роли в группе (ОК.01, ОК.02, ОК.03,ОК.04, ОК.06, ОК.07);
33. Лидерство, статус, самореализация в команде(ОК.01, ОК.02, ОК.03,ОК.04, ОК.06, ОК.07);
34. Социально-психологический климат в организациях (ОК.01, ОК.02, ОК.03,ОК.04, ОК.06, ОК.07);

7. Регламент дисциплины

Зачтено заслуживает студент, обнаруживший всестороннее, систематическое и глубокое знание учебно-программного материала, умение свободно выполнять задания, предусмотренные программой, усвоивший основную литературу и знакомый с дополнительной литературой, рекомендованной программой дисциплины. Как правило зачтено выставляется студентам, освоившим взаимосвязь основных понятий дисциплины в их значении для приобретаемой профессии, проявившим творческие способности в понимании, изложении и использовании учебно-программного материала. Ответил на вопросы.

Незачтено выставляется студентам, обнаружившему значительные пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допустившему принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий и не способному продолжить обучение или приступить по окончании университета к профессиональной деятельности без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине. Не ответил или недостаточно раскрыл содержание ни одного поставленного вопроса.

Зачет нацелен на комплексную проверку освоения дисциплины. Зачет проводится в письменной форме по билетам, в которых содержатся вопросы по всем темам курса. Обучающемуся даётся время на подготовку. Оценивается владение материалом, его системное освоение, способность применять нужные знания, навыки и умения при анализе проблемных ситуаций и решении практических заданий.

Компетенции	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения (баллы)			
		2	3	4	5
ОК-1	Уметь: применять	Не знает До-	Демонстрирует	Знает доста-	Демон-

	техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;	пускает грубые ошибки	частичные знания без грубых ошибок	точно в базовом объеме	стрирует высокий уровень знаний
	Знать: взаимосвязь общения и деятельности;	Не умеет Демонстрирует частичные умения, допуская грубые ошибки	Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок	Умеет применять знания на практике в базовом объеме	Демонстрирует высокий уровень умений
ОК.02	Уметь: применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;	Не знает Допускает грубые ошибки	Демонстрирует частичные знания без грубых ошибок	Знает достаточно в базовом объеме	Демонстрирует высокий уровень знаний
	Знать: техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;	Не умеет Демонстрирует частичные умения, допуская грубые ошибки	Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок	Умеет применять знания на практике в базовом объеме	Демонстрирует высокий уровень умений
ОК.03	Уметь: использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	Не знает Допускает грубые ошибки	Демонстрирует частичные знания без грубых ошибок	Знает достаточно в базовом объеме	Демонстрирует высокий уровень знаний
	Знать: роли и ролевые ожидания в общении;	Не умеет Демонстрирует частичные умения, допуская грубые ошибки	Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок	Умеет применять знания на практике в базовом объеме	Демонстрирует высокий уровень умений
ОК.04	Уметь: применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;	Не знает Допускает грубые ошибки	Демонстрирует частичные знания без грубых ошибок	Знает достаточно в базовом объеме	Демонстрирует высокий уровень знаний
	Знать: виды социальных взаимодействий;	Не умеет Демонстрирует частичные умения, допуская грубые ошибки	Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок	Умеет применять знания на практике в базовом объеме	Демонстрирует высокий уровень умений
ОК.06	Уметь: применять техники и приемы эффективного общения в профессио-	Не знает Допускает грубые ошибки	Демонстрирует частичные знания без грубых ошибок	Знает достаточно в базовом объеме	Демонстрирует высокий уровень

	нальной деятельности;				знаний
	Знать: цели, функции, виды и уровни общения;	Не умеет Демонстрирует частичные умения, допуская грубые ошибки	Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок	Умеет применять знания на практике в базовом объёме	Демонстрирует высокий уровень умений
ОК.07	Уметь: использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	Не знает Допускает грубые ошибки	Демонстрирует частичные знания без грубых ошибок	Знает достаточно в базовом объёме	Демонстрирует высокий уровень знаний
	Знать: источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.	Не умеет Демонстрирует частичные умения, допуская грубые ошибки	Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок	Умеет применять знания на практике в базовом объёме	Демонстрирует высокий уровень умений
ОК.08	Уметь: применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;	Не знает Допускает грубые ошибки	Демонстрирует частичные знания без грубых ошибок	Знает достаточно в базовом объёме	Демонстрирует высокий уровень знаний
	Знать: механизмы взаимопонимания в общении;	Не умеет Демонстрирует частичные умения, допуская грубые ошибки	Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок	Умеет применять знания на практике в базовом объёме	Демонстрирует высокий уровень умений
ОК.09	Уметь: использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	Не знает Допускает грубые ошибки	Демонстрирует частичные знания без грубых ошибок	Знает достаточно в базовом объёме	Демонстрирует высокий уровень знаний
	Знать: техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;	Не умеет Демонстрирует частичные умения, допуская грубые ошибки	Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок	Умеет применять знания на практике в базовом объёме	Демонстрирует высокий уровень умений

8. Таблица соответствия компетенций, критериев оценки их освоения и оценочных средств

Шифр компетенции	Расшифровка компетенции	Показатель формирования компетенции для данной дисциплины	Оценочные средства	Этап формирования компетенции/ семестр
------------------	-------------------------	---	--------------------	--

ОК 1	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	Уметь: применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; Знать: взаимосвязь общения и деятельности;	Вопросы к зачету №17,24,30,32,33,34.	1 этап/ 5 семестр
			Практические задания по темам 1,1, 1.2,1.4,3.2	2 этап/ 5 семестр
ОК 2	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	Уметь: применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; Знать: техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;	Устный опрос по темам 1.1,1.2,1.3, 1.4. Вопросы к зачету №7,15,17,24,30,31, 32,33,34	1 этап/ 5 семестр
			Практические задания по темам: 1,1, 1.2,1.3,1.4,3.2	2 этап/ 5 семестр
ОК 3	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	Уметь: использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. Знать: роли и ролевые ожидания в общении;	Вопросы к зачету № 1,2,7,9,13,17,23,25,30,32,33,34. Выполнение заданий по темам: 2.1,2.2	1 этап/ 5 семестр
			Практические задания по темам: 1.2,1.4,2.1,2.2, 3.2	2 этап/ 5 семестр
ОК 4	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	Уметь: применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; Знать: виды социальных взаимодействий;	Устный опрос по темам 2.1, 2.2. Вопросы к зачету №19,30,32,33,34	1 этап/ 5 семестр
			Практические задания по темам: 3.2	2 этап/ 5 семестр
ОК 6	Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	Уметь: применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; Знать: цели, функции, виды и уровни общения;	Вопросы к зачету №3,4,6,8,9,10,11,12,13,14,15,16,18,19,20,21,22,23,25,26,27,28,29,30,31,32,33,34. Выполнение заданий по темам 1.4., 2.2	1 этап/ 5 семестр
			Практические задания по темам 1.1,1.2,1.3,1.4,2.1, 2.2, 3.1, 3.2	2 этап/ 5 семестр

ОК 7	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.	Уметь: использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. Знать: источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.	Устный опрос по темам 3,4,5,10,11,12,13,14,15,19,20,21,22,23,24,26,27,28,31,31,32,33,34. Вопросы к зачету №10-15	1 этап/ 5 семестр
			Практические задания по темам 1.3,2.1, 2.1,3.2	2 этап/ 5 семестр
ОК 8	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	Уметь: применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; Знать: механизмы взаимопонимания в общении;	Вопросы к зачету №28. Устный опрос по темам 2.1, 2.2.	1 этап/ 5 семестр
			Практические задания по темам: 3.2	2 этап/ 5 семестр
ОК 9	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	Уметь: использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. Знать: техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;	Устный опрос по темам 3.1, 3.2 Вопросы к зачету №1,2,8,24.	1 этап/ 5 семестр
			Практические задания по темам: 3.2	2 этап/ 5 семестр

9.МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПРИ ОСВОЕНИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Работа на практических занятиях предполагает активное участие в обсуждении выдвинутых в рамках тем вопросов. Для подготовки к занятиям рекомендуется обращать внимание на проблемные вопросы, затрагиваемые преподавателем в лекции, и группировать информацию вокруг них. Желательно выделять в используемой литературе постановки вопросов, на которые разными авторам могут быть даны различные ответы. На основании постановки таких вопросов следует собирать аргументы в пользу различных вариантов решения поставленных проблем.

В текстах авторов, таким образом, следует выделять следующие компоненты:

- постановка проблемы;
- варианты решения;
- аргументы в пользу тех или иных вариантов решения.

На основе выделения этих элементов проще составлять собственную аргументированную позицию по рассматриваемому вопросу.

При работе с терминами необходимо обращаться к словарям, в том числе доступным в Интернете, например на сайте <http://dic.academic.ru>.

При написании докладов в материале следует выделить небольшое количество (не более 5) заинтересовавших Вас проблем и сгруппировать материал вокруг них. Следует добиваться чёткого разграничения отдельных проблем и выделения их частных моментов.

При подготовке к семинарам Вам может понадобиться материал, изучавшийся ранее, поэтому стоит обращаться к соответствующим источникам (учебникам, монографиям, статьям).

Письменная домашняя работы и задания могут быть индивидуальными и общими. При подготовке к зачету необходимо опираться прежде всего на лекции, а также на источники, которые разбирались на семинарах и практических занятиях в течение семестра.

10. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

10.1. Основная литература

1.Ефимова Н. С. Психология общения. Практикум по психологии [Электронный ресурс]: учебное пособие / Н. С. Ефимова. – Москва : ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2018. – 192 с.- (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-8199-0249-3. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=766784>

2.Барышева А. Д. Этика и психология делового общения (сфера сервиса): Учебное пособие / А. Д. Барышева, Ю. А. Матюхина, Н. Г. Шередер. - Москва.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 256 с. - (ПРОФИль). – ISBN 978-5-98281-095-3. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=535092>

3.Кошечкина И. П. Профессиональная этика и психология делового общения [Электронный ресурс] : учебное пособие / И. П. Кошечкина, А. А. Канке. – Москва : ФОРУМ : Инфра-М, 2013. – 304 с. - (Профессиональное образование). – В пер. – ISBN 978-5-8199-0374-2. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread.php?book=390632> .

Дополнительные источники:

1. Богатырева, Н. Конфликтогены или как вести себя в конфликте / Н.Богатырева // Управление персоналом. - 2012. - №20. - С.77-81.
2. Гришина, Н.В. Психология конфликта / Н.В.Гришина. - СПб.: ПИТЕР, 2012.
3. Купер К. Л., Дейв Ф. Дж., О'Драйсколл М. П.. Организационный стресс., 2011
4. Надеждина В.И. Психология общения. Как вести себя с подчиненными / В.И. Надеждина .-М.: Харвест , 2013.
5. Романова Н. Н., Филиппов, А. В. Культура речевого общения: этика, прагматика, психология: словарь. /Н. Н. Романова, А. В. Филиппов .-М.: Флинта, 2012.

Интернет – ресурсы:

1. www.medpsy.ru
2. www.psylib.org.ua
3. www.flogiston.ru

11. Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины

Освоение дисциплины «Иностранный язык» предполагает использование следующего материально-технического обеспечения: принтер и ксерокс для создания раздаточных материалов.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "ZNANIUM.COM", доступ к которой предоставлен обучающимся. ЭБС "ZNANIUM.COM" содержит произведения крупнейших российских

учёных, руководителей государственных органов, преподавателей ведущих вузов страны, высококвалифицированных специалистов в различных сферах бизнеса. Фонд библиотеки сформирован с учетом всех изменений образовательных стандартов и включает учебники, учебные пособия, монографии, авторефераты, диссертации, энциклопедии, словари и справочники, законодательно-нормативные документы, специальные периодические издания и издания, выпускаемые издательствами вузов. В настоящее время ЭБС ZNANIUM.COM соответствует всем требованиям федеральных государственных образовательных стандартов среднего профессионального образования нового поколения.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе Издательства "Лань", доступ к которой предоставлен обучающимся. ЭБС Издательства "Лань" включает в себя электронные версии книг издательства "Лань" и других ведущих издательств учебной литературы, а также электронные версии периодических изданий по естественным, техническим и гуманитарным наукам. ЭБС Издательства "Лань" обеспечивает доступ к научной, учебной литературе и научным периодическим изданиям.

12. Методы обучения для обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.

В образовательном процессе используются социально-активные и рефлексивные методы обучения, технологии социокультурной реабилитации с целью оказания помощи в установлении полноценных межличностных отношений с другими обучающимися, создании комфортного психологического климата в студенческой группе.

Условия обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья:

- учебные аудитории, в которых проводятся занятия со студентами с нарушениями слуха, оборудованы мультимедийной системой (ПК и проектор), компьютерные тифлотехнологии базируются на комплексе аппаратных и программных средств, обеспечивающих преобразование компьютерной информации доступные для слабовидящих формы (укрупненный текст);
- в образовательном процессе используются социально-активные и рефлексивные методы обучения: кейс-метод, метод проектов, исследовательский метод, дискуссии в форме круглого стола, конференции, метод мозгового штурма.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС СПО по специальности 08.02.01 «Строительство и эксплуатация зданий и сооружений»

Автор: Ахметшина А.Б.

Рецензент: к.п.н., доцент Л.М.Закирова