



Рабочая программа составлена на основании Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности СПО 13.02.11 Техническая эксплуатация и обслуживание электрического и электромеханического оборудования (по отраслям), утвержденного приказом министерства образования и науки Российской Федерации от 07 декабря 2017 г. № 1196

Рабочая программа обсуждена на заседании ЦМК дисциплин технического профиля  
«25» 05 2021 г., протокол № 6  
Председатель ЦМК Н.А. Новомлинцева

СОГЛАСОВАНО  
Зам. декана по учебной работе  
А.А. Санова  
«22» 06 2021 г.

СОГЛАСОВАНО  
с научной библиотеки  
О.В. Петрович  
«23» 06 2021 г.

### 1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью ППССЗ по специальности СПО 13.02.11 Техническая эксплуатация и обслуживание электрического и электромеханического оборудования (по отраслям)

### 2. Место учебной дисциплины в структуре образовательной программы:

Дисциплина ОГСЭ. 05. Психология общения входит в общий гуманитарный и социально-экономический цикл профессиональной подготовки, читается в 5 семестре в объеме 38 акад. часов.

### 3. Показатели освоения учебной дисциплины:

Результатом освоения учебной дисциплины является овладение общими (ОК) компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
<b>Общие компетенции</b>	
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02.	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие
ОК 04.	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами
ОК 06.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей

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

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

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

- взаимосвязь общения и деятельности;
- цели, функции, виды и уровни общения;
- роли и ролевые ожидания в общении;
- виды социальных взаимодействий;
- механизмы взаимопонимания в общении;
- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
- этические принципы общения;
- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.

#### 4. Тематический план и содержание учебной дисциплины ОГСЭ.05. Психология общения

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
<b>Раздел 1. Характеристика процесса общения</b>			
<b>Тема 1.1. Характеристика процесса общения</b>	Содержание учебного материала		
	1 Введение. Предмет курса, основные понятия и определения. Понятие об общении в психологии. Категории «общения» и «деятельности» в психологии. Общение как обмен информацией. Общение как межличностное взаимодействие. Общение как понимание людьми друг друга.	2	2
	2 Цели общения. Структура общения. Общение как форма взаимодействия. Структура общения: коммуникативная, интерактивная, перцептивная стороны общения.		
	3 Основные функции общения: контактная, информационная, побудительная, координационная, понимания, эмотивная, функция установления отношений, функция оказания влияния	2	
	4 Виды общения. Уровни общения. Виды общения. Вербальное общение. Невербальное общение. Экстрасенсорное общение. Уровни общения: макроуровень, мезауровень, микроуровень		
	Практические занятия № 1	2	2,3
	1 Тренинг невербального общения		
	Самостоятельная работа обучающихся	2	
	1 Выполнить реферат по теме: «Взаимосвязь общения и деятельности» (написание с помощью ПК, программы Microsoft Word)		
<b>Раздел 2. Взаимодействие в общении</b>			
<b>Интерактивный урок Тема 2.1.</b>	Содержание учебного материала		
	1 Виды социальных взаимодействий. Ролевое взаимодействие. Возникновение психологических барьеров при взаимодействии. Виды взаимодействия: кооперация и конкуренция. Методы психологического влияния в процессе общения. Понятие «харизмы»	2	2

Взаимодействие в общении	2	Механизмы взаимопонимания в общении: идентификация, эмпатия, рефлексия. Понятие об «аттракции» и ее влияние на развитие процесса общения. Факторы, влияющие на возникновение и развитие «аттракции».	2	2	
	3	Механизмы «заражения», «внушения», «убеждения» и «подражания» и их роль в процессе общения.	2		
	4	Стили взаимодействия: гуманистический, ритуальный, манипулятивный.	2		
	Практические занятия № 2		2	2,3	
	1	Технологии эффективной коммуникации (занятие в интерактивной форме – разбор конкретных ситуаций)			
	Самостоятельная работа обучающихся		2		
	Тема 2.2. Этика общения	1	Выполнить реферат по теме: «Использование различных механизмов в общении с клиентами» (написание с помощью ПК, программы Microsoft Word)		2,3
		Содержание учебного материала			
1		Этика общения и культура общения. Определение понятий «этика общения» и «культура общения». Характеристика способов овладения культурой общения	2	2,3	
2		Ценности общения. Этические принципы общения Ценностная ориентация процесса общения, общекультурные ценности. Этические принципы общения: сохранение достоинства партнера по общению, право партнера на ошибку и возможность ее исправления, толерантность, доверие к людям	2		
Раздел 3. Коммуникативные способности			2		
Интерактивный урок Тема 3.1. Методы развития коммуникативных способностей					
Содержание учебного материала					
1	Правила ведения беседы. Этика поведения. Техники для выявления скрытых мотивов и интересов собеседников	2			
2	Техники поведения в ситуации конфликта, просьбы и отказа. Техники влияния и противодействия	2			
3	Техники активного слушания. Техники налаживания контакта. Активные методы повышения коммуникативной компетентности: Т-группы, группы личностного роста, группы сенситивности	2			
Практические занятия № 3		2	2,3		
1	Тренинг эффективного общения				
Содержание учебного материала					

<b>Интерактивный урок</b> <b>Тема 3.2.</b> Конфликты: причины, динамика, способы разрешения	1	Понятие «конфликта». Причины конфликтов в общении. Виды конфликтов: внутренние и внешние, межличностные и межгрупповые, социальные, потенциальные и актуальные, прямые и опосредованные, конструктивные и деструктивные, вертикальные и горизонтальные, предметные и личностные, ролевые, мотивационные.	1	2,3
	2	Структура конфликта: а) объект конфликтной ситуации б) цели, субъективные мотивы его участников в) оппоненты, конкретные лица, являющиеся его участниками; г) подлинные причины, которые важно суметь отличить от непосредственного повода столкновения. Стадии протекания конфликта	1	
	3	Стратегии поведения в конфликтных ситуациях: избегание, конкуренция, сотрудничество, компромисс	2	
	4	Управление конфликтом: прогнозирование, предупреждение, стимулирование, регулирование, разрешение конфликта. Технологии разрешения конфликтов		
	Практические занятия № 4-5			2,3
	1	Искусство разрешения конфликта(занятие в интерактивной форме – разбор конкретных ситуаций)	2	
	2	Развитие лидерских качеств. Тренинг личностного роста	2	
<b>Промежуточная аттестация</b>			<b>2</b>	
<b>Всего:</b>			<b>38</b>	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

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

## 5. Образовательные технологии

Результаты освоения дисциплины достигаются за счет использования в процессе обучения современных инструментальных средств: лекции с применением мультимедийных технологий.

При проведении занятий используются активные и интерактивные формы. В таблице приведено описание образовательных технологий и методов, используемых в данной дисциплине.

Тип занятия	Практическое занятие
Методы/формы	
Разбор конкретных ситуаций	Тема 2.1. Взаимодействие в общении Тема 3.2. Конфликты: причины, динамика, способы разрешения

## 6. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Занятия проводятся в учебных кабинетах

### Оснащение кабинета:

- учебный кабинет: учебная мебель, доска, мультимедийный проектор, проекционный экран, персональный компьютер, выход в сеть интернет.
- учебный кабинет: специализированная мебель и технические средства обучения: учебная мебель, доска, персональные компьютеры.

## 7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

### Основная литература

Бороздина, Г. В. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общей редакцией Г. В. Бороздиной. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 463 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00753-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/450947>

Шеламова, Г. М. Деловая культура и психология общения : учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / Г.М.Шеламова. — 17 е изд., стер. — М. : Издательский центр «Академия», 2018. — 192 с. — Режим доступа : <http://www.academia-moscow.ru/reader/?id=366989>

### Дополнительная литература

Корягина, Н. А. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 437 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00962-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/450805>

Леонов, Н. И. Психология общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. И. Леонов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 193 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10454-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/455694>

"Психология общения: сб. учеб.- метод. материалов для специальностей: 09.02.01 «Компьютерные системы и комплексы», 27.02.06 «Контроль работы измерительных приборов», 13.02.11 «Техническая эксплуатация и обслуживание электрического и электромеханического оборудования (по отраслям)», 18.02.01 ; Аналитический контроль

качества химических соединений», 21.02.13 «Геологическая съемка, поиски и разведка месторождений полезных ископаемых», 29.02.04 «Конструирование, моделирование и технология швейных изделий», 38.02.01 «Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)», 43.02.10 «Туризм»/ АмГУ, ФСПО; сост. Ю. С. Кондратьева. – Благовещенск: Изд-во Амур. гос. ун-та, 2018.- 168 с. Режим доступа: [http://irbis.amursu.ru/DigitalLibrary/AmurSU\\_Edition/10073.pdf](http://irbis.amursu.ru/DigitalLibrary/AmurSU_Edition/10073.pdf)

### Перечень программного обеспечения

Учебный кабинет: Операционная система MS Windows XP SP3 - DreamSpark Premium Electronic Software Delivery Renewal по договору - Сублицензионный договор № Tr000074357/КНВ 17 от 01 марта 2016 года.

Учебный кабинет: Операционная система Windows Server 2008 - DreamSpark Premium Electronic Software Delivery Renewal по договору - Субли-цензионный договор № Tr000074357/КНВ 17 от 01 марта 2016 года, Операционная система MS Windows XP SP3 - DreamSpark Premium Electronic Software Delivery Renewal по договору - Субли-цензионный договор № Tr000074357/КНВ 17 от 01 марта 2016 года

### 8. Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, контрольных работ, самостоятельных работ, тестирования.

Результаты обучения	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<b>Освоенные умения:</b>	
-применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; - использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;	Устный опрос практическая работа; самостоятельная работа.
<b>Усвоенные знания</b>	
- взаимосвязь общения и деятельности; - цели, функции, виды и уровни общения; - роли и ролевые ожидания в общении; - виды социальных взаимодействий; - механизмы взаимопонимания в общении; - техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; - этические принципы общения; - источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.	Устный опрос практическая работа; самостоятельная работа.
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета – 5 семестр	

### Примерный перечень вопросов к дифференцированному – 5 семестр

1. Введение. Предмет курса, основные понятия и определения. Понятие об общении в психологии. Категории «общения» и «деятельности» в психологии. Общение как обмен информацией. Общение как межличностное взаимодействие. Общение как понимание людьми друг друга.
2. Цели общения. Структура общения.
3. Общение как форма взаимодействия. Структура общения: коммуникативная, интерактивная, перцептивная стороны общения.

4. Основные функции общения: контактная, информационная, побудительная, координационная, понимания, эмотивная, функция установления отношений, функция оказания влияния
5. Виды общения. Уровни общения.
6. Виды общения. Вербальное общение. Невербальное общение. Экстрасенсорное общение. Уровни общения: макроуровень, мезоуровень, микроуровень
7. Виды социальных взаимодействий.
8. Ролевое взаимодействие. Возникновение психологических барьеров при взаимодействии. Виды взаимодействия: кооперация и конкуренция. Методы психологического влияния в процессе общения. Понятие «харизмы»
9. Механизмы взаимопонимания в общении: идентификация, эмпатия, рефлексия. Понятие об «аттракции» и ее влияние на развитие процесса общения. Факторы, влияющие на возникновение и развитие «аттракции».
10. Механизмы «заражения», «внушения», «убеждения» и «подражания» и их роль в процессе общения.
11. Стили взаимодействия: гуманистический, ритуальный, манипулятивный.
12. Этика общения и культура общения.
13. Определение понятий «этика общения» и «культура общения». Характеристика способов овладения культурой общения
14. Ценности общения. Этические принципы общения
15. Ценностная ориентация процесса общения, общекультурные ценности. Этические принципы общения: сохранение достоинства партнера по общению, право партнера на ошибку и возможность ее исправления, толерантность, доверие к людям
16. Правила ведения беседы. Этика поведения. Техники для выявления скрытых мотивов и интересов собеседников
17. Техники поведения в ситуации конфликта, просьбы и отказа. Техники влияния и противодействия
18. Техники активного слушания. Техники налаживания контакта. Активные методы повышения коммуникативной компетентности: Т-группы, группы личностного роста, группы сенситивности
19. Понятие «конфликта». Причины конфликтов в общении. Виды конфликтов: внутренние и внешние, межличностные и межгрупповые, социальные, потенциальные и актуальные, прямые и опосредованные, конструктивные и деструктивные, вертикальные и горизонтальные, предметные и личностные, ролевые, мотивационные.
20. Структура конфликта: а) объект конфликтной ситуации б) цели, субъективные мотивы его участников в) оппоненты, конкретные лица, являющиеся его участниками; г) подлинные причины, которые важно суметь отличить от непосредственного повода столкновения. Стадии протекания конфликта
21. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях: избегание, конкуренция, сотрудничество, компромисс
22. Управление конфликтом: прогнозирование, предупреждение, стимулирование, регулирование, разрешение конфликта. Технологии разрешения конфликтов