



Частное профессиональное образовательное учреждение
«Московский областной современный колледж» (МОСК)

УТВЕРЖДАЮ
Директор МОСК
Дарбинян А. А.
2022

« 15 »

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
учебной дисциплины

ОГСЭ.05 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

по специальности среднего профессионального образования
09.02.07 Информационные системы и программирование

Подольск, 2022

Рабочая программа учебной дисциплины **ОГСЭ.03 Психология общения** разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее – СПО) 09.02.07 Информационные системы и программирование, утвержденного Приказом Минпросвещения России от 9 декабря 2016 года № 1547, зарегистрировано в Минюсте России 26.12.2016, регистрационный номер 44936.

Организация-разработчик:

Частное профессиональное образовательное учреждение «Московский областной современный колледж» (МОСК)

СОДЕРЖАНИЕ

- 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ
ДИСЦИПЛИНЫ**
- 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 5. ОСОБЕННОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ
ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С
ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ**

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ОГСЭ.05 Психология общения»

1.1. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:

Учебная дисциплина «Психология общения» является обязательной частью Общего гуманитарного и социально-экономического учебного цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО и ПООП по специальности 09.02.07 Информационные системы и программирование.

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 06.

1.2 Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

Код	Умения	Знания
ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 06 ЛР 2, 3, 5, 6, 7, 8, 9, 11, 12, 13, 17	<ul style="list-style-type: none"> - Распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; - анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; - определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; - составить план действия; - определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; - реализовать составленный план; - оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью определять задачи для поиска информации; - определять необходимые источники информации; - планировать процесс поиска; - структурировать получаемую информацию; - выделять наиболее значимое в перечне информации; - оценивать практическую значимость результатов поиска; - оформлять результаты поиска определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; - применять современную научную профессиональную терминологию; - определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования организовывать работу коллектива и команды; - взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности; - описывать значимость своей профессии (специальности) 	<ul style="list-style-type: none"> - Актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; - основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; - алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; - методы работы в профессиональной и смежных сферах; - структуру плана для решения задач; - порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; - приемы структурирования информации; - формат оформления результатов поиска информации; - содержание актуальной нормативно-правовой документации; - современная научная и профессиональная терминология; - возможные траектории профессионального развития и самообразования психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; - основы проектной деятельности сущность гражданско-патриотической позиции, обще человеческих ценностей; - значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности)

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем в часах
Объем образовательной программы	62
В том числе:	
Теоретическое обучение	30
Практические занятия	18
<i>Самостоятельная работа</i>	12
Промежуточная аттестация (дифференцированный зачет)	2

2.2. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ОГСЭ.05 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем в часах	Коды компетенции, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
Раздел 1. Психологические аспекты общения		16	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 06 ЛР 2, 3, 5, 6, 7, 8, 9, 11, 12, 13, 17
Тема 1.1. Общение – основа человеческого бытия	<p style="text-align: center;">Содержание учебного материала</p> <p>1. Общение в системе межличностных и общественных отношений. Роль общения в профессиональной деятельности. Единство общения и деятельности.</p>		
Тема 1.2. Классификация общения	<p style="text-align: center;">Содержание учебного материала</p> <p>1. Виды общения. Структура общения. Функции общения.</p>		
Тема 1.3. Средства общения	<p style="text-align: center;">Содержание учебного материала</p> <p>1. Вербальные средства общения. Невербальные средства общения: кинесика, экстралингвистика, паралингвистика, такесика, проксемика.</p>		
Тема 1.4. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)	<p style="text-align: center;">Содержание учебного материала</p> <p>1. Основные элементы коммуникации. Виды коммуникаций. Коммуникативные барьеры.</p>		
Тема 1.5. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)	<p style="text-align: center;">Содержание учебного материала</p> <p>1. Понятие социальной перцепции. Механизмы восприятия. Эффекты восприятия</p>		
Тема 1.6. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)	<p style="text-align: center;">Содержание учебного материала</p> <p>1. Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа Э. Берна. Ориентация на понимание и ориентация на контроль. Взаимодействие как организация совместной деятельности.</p>		

Тема 1.7. Техники активного слушания	Содержание учебного материала		
	1. Виды, правила и техники слушания. Методы развития коммуникативных способностей.		
	В том числе практических занятий и лабораторных работ «Круг общения». Общение с использованием вербальных и невербальных компонентов общения. Самодиагностика по теме «Механизмы восприятия» Диагностический инструментарий: «Ваши эмпатические способности». Анализ результатов тестирования. Деловая игра «Я Вас слушаю».	6	
Раздел 2. Деловое общение		16	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 06 ЛР 2, 3, 5, 6, 7, 8, 9, 11, 12, 13, 17
Тема 2.1. Деловое общение	Содержание учебного материала		
	1. Деловое общение. Виды делового общения. Этапы делового общения. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений.		
Тема 2.2. Проявление индивидуальных особенностей в деловом общении	Содержание учебного материала		
	1. Темперамент. Типы темперамента. Свойства темперамента.		
Тема 2.3. Этикет в профессиональной деятельности	Содержание учебного материала		
	1. Понятие этикета. Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений.		
Тема 2.4. Деловые переговоры	Содержание учебного материала		
	Переговоры как разновидность делового общения. Подготовка к переговорам. Ведение переговоров.		
	В том числе практических занятий и лабораторных работ Деловая игра «Переговоры» Деловая игра «Пресс-конференция» Деловая игра «Мозговой штурм» Самодиагностика по теме «Темперамент»	6	

	<p>Диагностический инструментарий: «Типы темперамента». Анализ результатов тестирования.</p>		
Раздел 3. Конфликты в деловом общении		16	<p>ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 06 ЛР 2, 3, 5, 6, 7, 8, 9, 11, 12, 13, 17</p>
Тема 3.1. Конфликт его сущность	<p>Содержание учебного материала 1. Понятие конфликта и его структура. Динамика конфликта. Виды конфликтов.</p>		
Тема 3.2. Стратегии поведения в конфликтной	<p>Содержание учебного материала Стратегии и тактики поведения в конфликтной ситуации.</p>		
Тема 3.3. Конфликты в деловом общении	<p>Содержание учебного материала 1. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Правила поведения в конфликтах.</p>		
Тема 3.4. Стресс и его особенности	<p>Содержание учебного материала 1. Стресс и его характеристика. Профилактика стрессов в деловом общении».</p>		
	В том числе практических занятий и лабораторных работ	6	
	<p>Самодиагностика по теме «Стратегии и тактики поведения в конфликтной ситуации» Тренинг «Стратегия поведения в конфликтах». Анализ своего поведения на основании результатов диагностики. Самодиагностика по теме «Стресс его особенности» «Способность действовать в социально-напряженных ситуациях». Анализ результатов тестирования</p>		
Самостоятельная работа		12	<p>ОК 01 ОК 02 ОК 03</p>
Промежуточная аттестация (дифференцированный зачет)		2	<p>ОК 04 ОК 06 ЛР 2, 3, 5, 6, 7, 8, 9, 11, 12, 13, 17</p>

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Для реализации программы учебной дисциплины должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:

Кабинет №409 «Социально-экономических дисциплин», рабочее место преподавателя (стол, стул, компьютер, с лицензионным программным обеспечением,); 28 посадочных мест для обучающихся (14 столов, 28 стульев), 1 доска, 1 телевизор наглядные пособия, комплект учебно-методической документации по дисциплине, шкафы для хранения учебных материалов.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

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

Основная литература:

1. *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, 2023. — 465 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00753-4. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511834>
2. *Корягина, Н. А.* Психология общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 437 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00962-0. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511685>
3. *Коноваленко, М. Ю.* Психология общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования / М. Ю. Коноваленко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 476 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11060-9. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511865>

Дополнительная литература:

1. *Абельская, Р. Ш.* Психология общения для IT-специальностей: учебное пособие для среднего профессионального образования / Р. Ш. Абельская; под научной редакцией И. Н. Обабова. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 111 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12200-8. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/518803>
2. *Чернышова, Л. И.* Психология общения: этика, культура и этикет делового общения: учебное пособие для среднего профессионального образования / Л. И. Чернышова. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 161 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10547-6. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/517933>
3. *Лавриненко, В. Н.* Психология общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова; под редакцией В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 350 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-9916-9324-0. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511945>

Интернет-источники:

1. Огромный выбор конспектов лабораторных и практических работ, инструкционные и технологические карты почти на все основные темы курса <http://www.metod-kopilka.ru/page-2-1.html>
2. Электронная библиотечная система (ЭБС) «Университетская библиотека ONLINE» <https://urait.ru/>
3. Компьютерная справочная правовая система «Консультант Плюс» <http://www.consultant.ru/>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Код и наименование профессиональных и общих компетенций формируемых в рамках дисциплины ¹	Результаты обучения	Критерии оценки	Формы и методы оценки
<p>ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 06 ЛР 2, 3, 5, 6, 7, 8, 9, 11, 12, 13, 17</p>	<p><i>Знания:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; - основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; - алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; - методы работы в профессиональной и смежных сферах; - структуру плана для решения задач; - порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; - приемы структурирования информации; - формат оформления результатов поиска информации; - содержание актуальной нормативно-правовой документации; - современная научная и профессиональная терминология; - возможные траектории профессионального развития и самообразования психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; - основы проектной деятельности сущность 	<p>«Отлично» - теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, умения сформированы, все предусмотренные программой учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено высоко.</p> <p>«Хорошо» - теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые умения сформированы недостаточно, все предусмотренные программой учебные задания выполнены, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.</p> <p>«Удовлетворительно» - теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые умения работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий содержат ошибки.</p> <p>«Неудовлетворительно» - теоретическое содержание курса не освоено, необходимые умения не сформированы, выполненные учебные задания содержат грубые ошибки.</p>	<p>Примеры форм и методов контроля и оценки</p> <ul style="list-style-type: none"> • Компьютерное тестирование на знание терминологии по теме; • Тестирование • Контрольная работа • Самостоятельная работа. • Защита реферата • Семинар • Выполнение проекта; • Наблюдение за выполнением практического задания (деятельностью студента) • Оценка выполнения практического задания (работы) • Подготовка и выступление с докладом, сообщением, презентацией • Решение ситуационной задачи • Дифференцированный зачет

¹ В ходе оценивания могут быть учтены личностные результаты.

	<p>гражданско-патриотической позиции, обще человеческих ценностей;</p> <p>значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности)</p>		
<p>ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 06 ЛР 2, 3, 5, 6, 7, 8, 9, 11, 12, 13, 17</p>	<p>Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; - анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; - определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; - составить план действия; - определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; - реализовать составленный план; - оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью определять задачи для поиска информации; - определять необходимые источники информации; - планировать процесс поиска; - структурировать получаемую информацию; - выделять наиболее значимое в перечне информации; - оценивать практическую значимость результатов поиска; - оформлять результаты поиска определять актуальность нормативно-правовой 		

	документации в профессиональной деятельности; - применять современную научную профессиональную терминологию; - определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования организовывать работу коллектива и команды; - взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности; - описывать значимость своей профессии (специальности)		
--	--	--	--

Образовательные технологии

При изучении дисциплины применяются следующие образовательные и интерактивные технологии:

- технология адаптивного обучения;
- технология информационно-коммуникационного обучения;
- технология проектного обучения.
- лекция-визуализация
- лекция с применением технологий проблемного обучения
- лекция-диалог
- встречи со специалистами соответствующего профиля и т.п.
- организация тематических мероприятий, экскурсий и т.п.
- решение конкретных профессиональных ситуаций

Тестовые вопросы для проведения текущего контроля по дисциплине

1. «Малый разговор» в деловой коммуникации ведется в рамках:

- а) Профессиональных интересов партнеров
- б) Личностных, неделовых интересов партнеров
- в) Деловых интересов партнеров

2. Адресат манипуляции в деловом общении – это:

- а) Партнер, на которого направлено манипулятивное воздействие
- б) Партнер, на которого направлено манипулятивное воздействие
- в) Партнер, который использует манипулятивные приемы психологического воздействия

3. Персональная дистанция в процессе общения:

- а) Свыше 350см
- б) 50 – 120см
- в) 120 – 350см

4. В ценностно – ориентированных манипулятивных технологиях делового общения мишенью психологического воздействия являются:

- а) Ценностные установки партнера – адресата
- б) Духовные идеалы партнера – адресата
- в) Потребности и склонности партнера – адресата

5. Вербальные коммуникации осуществляются с помощью:

- а) Определенного темпа речи
- б) Информационных технологий
- в) Устной речи**

6. Все люди делятся на:

- а) Сенсорики и интуитов
- б) Экстравертов и интравертов
- в) оба варианта верны**

7. Деловой стиль взаимодействия партнеров включает:

- а) Признание ценности и значимости поведенческих действий друг друга**
- б) Ослабление контроля за социально-статусными и этикетными нормами
- в) Рациональное использование партнерами поддерживающих техник

8. Деловые партнеры с визуальной модальностью мыслят преимущественно:

- а) Тактильными образами
- б) Зрительными образами**
- в) Аудиальными образами

9. Информационно – силовое обеспечение манипулятора в манипулятивных технологиях делового общения складывается из совокупного взаимодействия:

- а) Когнитивно – рациональных сил адресата психологического воздействия
- б) Статусно – ресурсных сил манипулятора
- в) Личностно – психологических сил манипулятора**

10. К механизмам манипулятивного воздействия относятся:

- а) Механизмы присоединения и внедрения, которые использует манипулятор
- б) Психические автоматизмы и комплексы адресата манипуляции**
- в) Потребности, склонности, мотивации адресата манипуляции

11. К основным манипулятивным техникам психического воздействия в деловом общении относятся техники:

- а) Убеждения
- б) Запутывания, «Ложного вовлечения», скрытого принуждения**
- в) Расположения

12. К особым техникам пассивной защиты, ориентированным на отражение манипулятивного воздействия, относятся:

- а) Выстраивание партнером – адресатом смысловых и семантических барьеров с манипулятором
- б) Дистанцирование партнера – адресата от партнера-манипулятора
- в) оба варианта правильные**

13. К открытым вопросам в деловой коммуникации относятся:

- а) Информационные
- б) Риторические**
- в) Альтернативные

14. К признакам, которые свидетельствуют о наличии манипуляции в деловом общении, относятся:

- а) Неконгруэнтность коммуникативных сообщений манипулятора**
- б) Структурная компоновка дискурсов информации, не релевантная их содержательной значимости для решения деловой проблемы

в) Присутствие вербализированных и невербальных угрожающих сигналов

15. К средствам невербальной коммуникации относятся:

- а) Такетика
- б) Проксемика, кинесика
- в) оба варианта правильные**

16. Кинесическими средствами невербального общения выступают:

- а) Поза, мимика**
- б) Рукопожатие
- в) Покашливание

17. Логико-смысловое манипулирование информацией в деловом общении предлагает:

- а) Сокрытие важных смысловых дискурсов информации
- б) Утаивание информации**
- в) Дозирование информации

18. Манипулятивная стратегия в деловом общении реализуется как:

- а) Совокупность поведенческих действий адресата манипуляции
- б) Система совместных поведенческих действий деловых партнеров, имеющая целью компромиссное решение деловой проблемы
- в) Система психотехнических приемов и действий, отражающая долго временные цели манипулятора**

19. Мишени манипулятивного воздействия – это:

- а) Структурные уровни психики манипулятора
- б) Локальные психические структуры партнера-адресата, на которые направлено манипулятивное воздействие**
- в) Объекты, включенные в деловую ситуацию

20. Невербальными средствами общения являются:

- а) Рукопожатие, походка, взгляд**
- б) Телефон
- в) Электронная почта

21. Конфликт – это....

- а) борьба мнений
- б) спор, дискуссия по острой проблеме
- в) противоборство на основе столкновения противоположно направленных мотивов или суждений**
- г) соперничество, направленное на достижение победы в споре

22. Обсуждение поведения человека в разгар конфликта является:

- а) необходимой мерой воздействия
- б) ошибкой**
- в) привычкой
- г) ситуативной мерой воздействия

23. Если личность заняла позицию, отличную от позиции своей группы, то возникший в результате этого конфликт является:

- а) межличностным
- б) межгрупповым
- в) внутриличностным
- г) между личностью и группой**

24. Если предмет конфликта не слишком значим для человека, шансы добиться своего невелики или «цена» победы может оказаться чрезмерной, то следует избрать стратегию:

- а) уклонения**
- б) компромисса
- в) соперничества
- г) сотрудничества

25. Если руководитель стремится завоевать командную роль относительно делового партнера, пытается провести свою позицию по спорному вопросу, несмотря на возражения его партнеров, и проявляет при этом максимум активности, то такое поведение относится к стратегии:

- а) сотрудничества
- б) компромисса
- в) ухода
- г) соперничества**

26. Лицо, которое подталкивает других участников к конфликту называется:

- а) посредник
- б) пособник
- в) подстрекатель**

27. Внутри личностный конфликт – это:

- а) глубокие эмоциональные переживания личностью своих неудач
- б) состояние тревоги, вызываемое предстоящей сложной ситуацией
- в) столкновение противоположно направленных мотивов личности**
- г) столкновение противоположно направленных поведенческих характеристик личности

28. Конфликтогены – это:

- а) слова, действия (или бездействия), которые могут привести к конфликту**
- б) проявления конфликта
- в) причины конфликта, обусловленные социальным статусом личности
- г) состояния личности, которые наступают после разрешения конфликта

29. Причина конфликта – это:

- а) противоположные мотивы субъектов социального взаимодействия
- б) стечение обстоятельств, которые проявляют конфликт
- в) явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия вызывают его**
- г) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними

30. Конфликт равен:

- а) конфликтная ситуация + инцидент**
- б) конфликтные отношения + конфликтная ситуация
- в) конфликтные отношения + инцидент

Вопросы к дифференцированному зачету

1. Алгоритм управления конфликтами.
2. Аргументация в процессе деловых переговоров.
3. Вербальные средства коммуникации: речь устная и письменная.

4. Деловое общение и его особенности в интернет-пространстве.
5. Дискуссии в ходе совещания.
6. Имидж выступающего. Формирование первого впечатления.
7. Какие выделяют виды межличностных конфликтов?
8. Каковы функции конфликта? В чем позитивный смысл конфликта?
9. Каковы этапы конфликтного процесса?
10. Коммуникативная, перцептивная и интерактивная стороны общения.
11. Коммуникативные навыки.
12. Коммуникация и общение как ключевые категории теории коммуникации. Общение и коммуникация в теории речевой деятельности.
13. Методы и тактика ведения деловых переговоров. Современный метод ведения деловых переговоров – метод принципиальных переговоров.
14. Модели коммуникации
15. Мозговой штурм, смысл, подготовка и проведение.
16. Невербальные (в т.ч. паравербальные) средства коммуникации: кинесические, просодические и экстралингвистические, такесические, проксемические.
17. Обучение эффективному поведению в конфликтах и их разрешению.
18. Определение понятий «спор, «дискуссия», «полемика». Классификация видов спора. Культура спора.
19. Основные понятия и сущность управления социальными конфликтами.
20. Основные типы делового общения. Особенности деловых коммуникаций исходя из типов делового общения.
21. Основные этические и психологические правила ведения деловой беседы. Технические особенности при проведении деловых бесед. Запрещённые приёмы во время деловой беседы.
22. Переговорный процесс как способ разрешения конфликтов.
23. Подведение итогов совещания. Принятие решений и контроль исполнения решений
24. Подготовка к деловым переговорам. Протокольные аспекты ведения переговоров.
25. Понятие и самопрезентации. Варианты самопрезентации.
26. Понятие коммуникации. Схема коммуникативного акта.
27. Понятие коммуникационных барьеров. Виды коммуникационных барьеров.
28. Понятие публичного выступления. Характеристика публичной речи. Требования к публичной речи. Виды публичных выступлений.
29. Понятия «деловая дискуссия», «полемика», «дебаты». Основные принципы проведения деловой дискуссии. Роль ведущего в дискуссии.
30. Правила и основные принципы этики делового общения.
31. Председательствующий и его роль. Рекомендации по повышению эффективности совещаний.
32. Презентация, ее смысл и назначение. Проведение презентаций.
33. Пресс-конференция, ее подготовка и проведение.
34. При каких условиях вероятность конфликта повышается?
35. Проведение деловых переговоров. Основные рекомендации по ведению переговоров. Принципы проведения переговоров.
36. Проведение деловых совещаний. Правила поведения на совещании для руководителя. Правила поведения на совещании для участников.
37. Психологические приемы убеждения в споре
38. Раскройте, в чем состоит стратегия выхода из конфликтной ситуации – «доминирование»?
39. Раскройте, в чем состоит стратегия выхода из конфликтной ситуации – «уход или избегание».
40. Раскройте, в чем состоит стратегия выхода из конфликтной ситуации – приспособление.
41. Раскройте, в чем состоит стратегия выхода из конфликтной ситуации – «компромисс».
42. Раскройте, в чем состоит стратегия выхода из конфликтной ситуации – «сотрудничество».
43. Самопрезентация в публичном выступлении. Трудности самопрезентации.
44. Содержание коммуникационного процесса. Способы передачи и приёма информации.

45. Сущность деловых переговоров: понятие, цели. Подходы к деловым переговорам. Стили ведения переговоров.
46. Сущность деловых совещаний, собраний: понятие, цель, классификация, достоинства и недостатки в проведении. Отличие совещаний от собраний.
47. Технологии переговорного процесса.
48. Технологии управления конфликтами.
49. Технология публичного выступления.
50. Технология телефонных бесед. Телефонный этикет.
51. Урегулирование конфликтов с участием третьей стороны.
52. Условия и факторы конструктивного разрешения конфликтов.
53. Факторы, обуславливающие речевое поведение и взаимопонимание коммуникантов
54. Факторы, определяющие стратегию выхода.
55. Что не рекомендуют делать в конфликтной ситуации?
56. Что такое «конфликтогены»? Правила бесконфликтного взаимодействия.
57. Что такое «межличностный конфликт»?
58. Что такое острота конфликта? Укажите факторы ее определяющие. Как можно снизить остроту конфликта?
59. Этапы деловой дискуссии. Типы и разновидности вопросов дискуссии.
60. Этапы и стадии публичного выступления.

Практические задания

Задача 1. Аргументация в споре.

Прочитайте и выберите одну из тем для спора, полемики.

1. Сленг и ненормативная лексика.
2. Шопинг: развлечение или болезнь?
3. Уроки религии в школе: за и против.
4. Должна ли реклама быть честной?

Вопросы:

1. Продумайте аргументацию по выбранной теме.
2. Действительно ли имеется тема для спора?
3. Продумайте контраргументы.

Задача 2. Дискуссия

Составьте короткие убеждающие выступления, используя парадокс: Из двух ссорящихся всегда виноват тот, кто умнее (В.Гете) Начните выступление с парадокса, приведите пример из жизни и сделайте вывод - подтвердите или опровергните данный парадокс.

Вопрос:

1. Какие аргументы для подтверждения или опровержения парадокса вы приводили?
2. Как вы считаете эти аргументы корректны или нет?
3. Если вы подтвердили парадокс – подберите аргументы для опровержения, если опровергли – подтвердите его.

Задача 3. Публичное выступление

Отрывок из речи Стива Джобса: «Иногда жизнь бьёт вас по башке кирпичом. Не теряйте веры. Я убеждён, что единственной вещью, которая помогла мне продолжать дело, было то, что я любил его. Вам надо найти то, что вы любите. И это так же верно для работы, как и для отношений. Ваша работа заполнит большую часть жизни и единственный способ быть полностью довольным – делать то, что, по-вашему, является великим делом. И единственный способ делать великие дела – любить то, что вы делаете. Если вы ещё не нашли своего дела, ищите. Не останавливайтесь. Как это бывает со всеми сердечными делами, вы узнаете, когда найдёте. И, как любые хорошие отношения, они становятся лучше и лучше с годами. Поэтому ищите, пока не найдёте. Не останавливайтесь». «Ваше время ограничено, поэтому не тратьте его на жизнь чьей-то чужой жизнью. Не попадайте в ловушку догмы, которая говорит жить мыслями других людей. Не позволяйте шуму чужих мнений перебить ваш внутренний голос.

И самое главное: имейте храбрость следовать своему сердцу и интуиции. Они каким-то образом уже знают то, кем вы хотите стать на самом деле. Всё остальное вторично». «Оставайтесь голодными. Оставайтесь безрассудными».

Вопросы:

- 1. Прочитайте и проанализируйте отрывок с точки зрения содержания. Обратите внимание на: структуру, логику, заключение.*
- 2. Какие чувства хотел вызвать оратор у аудитории? Удалось ли ему на ваш взгляд это?*
- 3. Если есть возможность – посмотрите это выступление и проанализируйте выступление с точки зрения действия: речь, жесты, поза, взгляд оратора.*
- 4. Какую роль в восприятии выступления играет имидж оратора в данном случае? Пофантазируйте как бы эта речь звучала от другого выступающего?*

Задача 4. Публичное выступление

... Сегодня молодежь проводит все больше времени за компьютером и телевизором, не задумываясь о собственном здоровье. Тем временем пассивный образ жизни приводит к неприятным, а иногда и страшным проблемам со здоровьем. Занятия спортом укрепляют здоровье и иммунитет, моделируют фигуру, повышают самооценку, влияют на улучшение концентрации, позитивно влияют на настроение и приносят еще много другой пользы для организма...

Вопросы:

- 1. Придумайте эффектное начало речи и окончание*
- 2. С какими эмоциями вы бы его произнесли?*
- 3. Что можно изменить, добавить или убрать в тексте, чтобы он стал более убедительным?*

Задача 5. Самопрезентация

Подготовьте резюме от имени любого сказочного персонажа (Шрек, Чебурашка, Мальвина, Рапунцель и т.п.). Придумайте должность, на которую претендует соискатель, опишите его плюсы и выигрышные стороны. Почему именно он\она должны занять эту позицию в компании.

Вопросы:

- 1. Оцените успешность этого резюме.*
- 2. Легко ли было писать плюсы?*
- 3. Какие бы вы задали вопросы автору такого резюме на месте руководителя компании?*
- 4. Взяли бы вы на работу такого соискателя?*

Задача 6. Конфликт

Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказываемые претензии за оскорбление. Между ними возникает конфликт.

Вопросы:

- 1. В чем причина конфликта?*
- 2. Определите конфликтную ситуацию*
- 3. Предложите пути решения.*

Задача 7. Конфликт и переговоры

Беседа начальника и подчиненного о сделанной работе. Начальник (Н) считает, что сделано плохо, подчинённый (П) не согласен.

Н (в ответ на притязания П): Я думаю, что это сделано отвратительно.

П: Я думаю, что справился вполне хорошо, не хуже Иванова.

Н: Нет, здесь ошибки и неточности.

П: Но зато оформлено хорошо, не то что у Иванова, а вы его отметили на совещании.

Н: Так у него все по смыслу и по сути понятно.

П: А вы спросите, и я объясню, где надо.

Н: Так что ж сразу нормально не сделали?

Вопросы:

- 1. Как вы можете охарактеризовать это диалог с точки зрения переговоров?*
- 2. Продумайте выходы из возможного конфликта.*
- 3. Измените диалог так, чтобы избежать конфликтного финала.*

Задача 8. Переговоры

Сегодня у вас очень важная незапланированная встреча в соседнем городе. Автобус уходит через 5 минут. Вы подходите к кассе, чтобы успеть купить билет. Одновременно с вами к кассе подходит ваш оппонент с аналогичным намерением. Ваша задача – убедить этого человека, что билет нужен именно вам.

Вопросы:

1. *Какие приемы убеждения вы использовали?*
2. *Считаете ли вы себя эффективным переговорщиком? Почему?*
3. *Какие еще способы убеждения собеседника вам известны?*
4. *Почему переговоры проваливаются?*

Задания для самостоятельной работы Темы рефератов (докладов, презентаций)

1. Взаимодействие и взаимосвязь людей. Теория ролей.
2. Виды деловых коммуникаций с примерами из собственной практики.
3. Групповая динамика и конфликтное взаимодействие.
4. Деловые коммуникации и каково их значение в профессиональной деятельности
5. Модели поведения в конфликте и способы урегулирования межличностных конфликтов.
6. Модульная методика диагностики межличностных конфликтов.
7. Назовите и охарактеризуйте основные элементы коммуникативного процесса.
8. Определите сущность и виды влияния на личность в процессе коммуникации.
9. Последствия и функции внутригруппового конфликта.
10. Применение методов психологии в диагностике.
11. Проблема соотношения понятий коммуникация и общение.
12. Раскройте роль обратной связи в осуществлении коммуникации, назовите критерии эффективной обратной связи.
13. Ситуационный метод исследования конфликтов.
14. Социометрия как диагностика конфликтного взаимодействия.
15. Сравните такие методы воздействия как убеждение и внушение. Какой метод наиболее предпочтителен в сфере делового общения?
16. Структура убеждающего воздействия. Какие требования предъявляются к убеждению?
17. Структурная типология межличностного восприятия: межличностная перцепция, идентификация, эмпатия.
18. Субкультура группы: групповые нормы, ценности и стереотипы поведения.
19. Тестовые методики в определении конфликтности личности.
20. Характеристики эффективного внушения.
21. Этапы анализа конфликта.

Критерии оценивания заданий

5 «отлично» - глубоко и прочно усвоен весь программный материал; последовательно и точно построена речь; отсутствуют затруднения с ответами на дополнительные или уточняющие вопросы;

4 «хорошо» - усвоен весь программный материал; в речи имеются незначительные неточности; правильно применены теоретические знания; на большинство дополнительных или уточняющих вопросов дан ответ;

3 «удовлетворительно» - усвоена основная часть программного материала; речь не содержит «деталей»; недостаточно-правильные формулировки; на большинство дополнительных или уточняющих вопросов испытываются затруднения в ответе;

2 «неудовлетворительно» - не усвоена значительная часть программного материала; ответ содержит существенные ошибки.

5. ОСОБЕННОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

В случае обучения в колледже лиц с ограниченными возможностями здоровья учитываются особенности психофизического развития, индивидуальные возможности и состояние здоровья таких обучающихся.

Образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах.

Обучающиеся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья обеспечены печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

Обучение инвалидов осуществляется также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида (при наличии).

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху возможно предоставление учебной информации в визуальной форме (краткий конспект лекций; тексты заданий). На аудиторных занятиях допускается присутствие ассистента, а также сурдопереводчиков и (или) тифло сурдопереводчиков. Текущий контроль успеваемости осуществляется в письменной форме: обучающийся письменно отвечает на вопросы, письменно выполняет практические задания. Доклад (реферат) также может быть представлен в письменной форме, при этом требования к содержанию остаются теми же, а требования к качеству изложения материала (понятность, качество речи, взаимодействие с аудиторией и т. д.) заменяются на соответствующие требования, предъявляемые к письменным работам (качество оформления текста и списка литературы, грамотность, наличие иллюстрационных материалов и т.д.). Промежуточная аттестация для лиц с нарушениями слуха проводится в письменной форме, при этом используются общие критерии оценивания. При необходимости время подготовки к ответу может быть увеличено.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению университетом обеспечивается выпуск и использование на учебных занятиях альтернативных форматов печатных материалов (крупный шрифт или аудиофайлы) а также обеспечивает обучающихся надлежащими звуковыми средствами воспроизведения информации (диктофонов и т.д.). Допускается присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую техническую помощь. Текущий контроль успеваемости осуществляется в устной форме. При проведении промежуточной аттестации для лиц с нарушением зрения тестирование может быть заменено на устное собеседование по вопросам.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата материально-технические условия университета обеспечивают возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, а также пребывания в них (наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов, лифтов; наличие специальных кресел и других приспособлений).

На аудиторных занятиях, а также при проведении процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации лицам с ограниченными возможностями здоровья, имеющим нарушения опорно-двигательного аппарата могут быть предоставлены необходимые технические средства (персональный компьютер, ноутбук или другой гаджет); допускается присутствие ассистента (ассистентов), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь (занять рабочее место, передвигаться по аудитории, прочитать задание, оформить ответ, общаться с преподавателем).