

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего  
образования «Национальный исследовательский Нижегородский государственный  
университет им. Н.И. Лобачевского»

Арзамасский филиал

Отделение среднего профессионального образования  
(Арзамасский политехнический колледж им. В.А. Новикова)

**УТВЕРЖДЕНО**  
решением президиума  
Ученого совета ННГУ  
(протокол от 14.12.2021 г. № 4)

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ  
ОГСЭ.06 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ**

Специальность среднего профессионального образования  
**23.02.01 ОРГАНИЗАЦИЯ ПЕРЕВОЗОК И УПРАВЛЕНИЕ НА ТРАНСПОРТЕ  
(ПО ВИДАМ)**

Квалификация выпускника  
**ТЕХНИК**

Форма обучения  
**ОЧНАЯ**

Арзамас  
2021

Программа учебной дисциплины составлена в соответствии с требованиями ФГОС СПО по специальности 23.02.01 Организация перевозок и управление на транспорте (по видам).

Авторы: преподаватель \_\_\_\_\_ И. В. Кистанова

Программа рассмотрена и одобрена на заседании методической комиссии естественнонаучного и гуманитарного циклов от «09» декабря 2021 года протокол № 4.

Председатель методической комиссии \_\_\_\_\_ Н.Г. Кузнецова

## **СОДЕРЖАНИЕ**

<b>1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>4</b>
<b>2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>5</b>
<b>3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>5</b>
<b>4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>12</b>
<b>5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>13</b>

## **1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **1.1. Область применения рабочей программы**

Программа учебной дисциплины является элементом программы подготовки специалистов среднего звена по специальности СПО 23.02.01 Организация перевозок и управление на транспорте (по видам)

**1.2. Место дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена:** учебная дисциплина ОГСЭ.06 Психология общения относится к общему гуманитарному и социально-экономическому циклу.

### **1.3. Цели и задачи дисциплины; требования к результатам освоения дисциплины:**

**Цель:** приобретение студентами теоретических знаний и практических умений в области психологии общения.

#### **Задачи:**

- продолжить формирование коммуникативной компетентности будущих специалистов;
- развивать навыки эффективного общения, необходимого для работы;
- научить использовать знания в области психологии общения в предотвращении и регулировании конфликтных ситуаций;
- сформировать навыки соблюдения этических норм общения.

В результате освоения дисциплины ОГСЭ.06 Психология общения обучающийся **должен уметь:**

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

#### **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;
- приемы саморегуляции в процессе общения.

### **1.4. Трудоемкость дисциплины:**

- максимальной учебной нагрузки обучающихся – **84 час.**;
- обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – **56 час.**;
- самостоятельной работы обучающегося – **28 час.**

## 2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результатом освоения программы ОГСЭ.06 Психология общения являются общие (ОК) 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.5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК.6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК.7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчинённых), результат выполнения заданий.

ОК.8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК.9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

## 3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Вид учебной работы	Объем часов
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>84</b>
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>56</b>
в том числе:	
практические занятия	12
<b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>	<b>28</b>
в том числе:	
подготовка к аудиторным занятиям	6
подготовка отчета практических работ	4
подготовка рефератов, докладов	6
работа с учебником	6
поиск информации в сети интернет	4
подготовка к тестированию	2
<b>Промежуточная аттестация в форме итоговой оценки</b>	

### 3.2 Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем в часах	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
Введение в учебную дисциплину.	<b>Содержание учебного материала</b> Назначение учебной дисциплины Психология общения. Основные понятия. Требования к изучаемой дисциплине. Роль общения в профессиональной деятельности человека.	2	ОК 1–9.
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>		
	Используя профессиограмму своей специальности, опишите роль и место общения в структуре деятельности	1	
Раздел 1. Психология общения.			
Тема 1.1. Общение основа человеческого бытия.	<b>Содержание учебного материала</b> Общение в системе межличностных и общественных отношений. Классификация общения. Виды, функции общения. Структура и средства общения. Единство общения и деятельности. Манипулятивные способы в общении. Причины нарушения процесса общения. Трудности взаимодействия.		ОК 1–9.
	Психологическая характеристика общения. Структура процесса общения, его виды, функции.	2	
	Структура процесса общения, его виды, функции	2	
	Общение и деятельность.	2	
	Барьеры и манипуляции в общении.	2	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>		
	Подготовка докладов и выступлений по теме: «Общение – основа человеческого бытия». Определение специальности, в которой императивный тип общения используется эффективно. Описание сфер человеческих отношений, где применение императива невозможно. Характеристика диалогического общения.	4	
	Найти в словарях по психологии различные определения общения и представьте результаты исследования в виде таблицы.		
	Характеристика своей профессиональной деятельности. Рассмотрение взаимосвязи		

	деятельности и общения. Формулировка причин возникновения манипуляций в межличностном общении.		
Тема 1.2. Перцептивная сторона общения.	<b>Содержание учебного материала</b> Понятие социальной перцепции. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Искажения в процессе восприятия. Психологические механизмы восприятия. Влияние имиджа на восприятие человека.		OK 1–9.
	Социальная перцепция	2	
	Механизмы и эффекты межличностного восприятия. Теория каузальной атрибуции.	2	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>		
	Название факторы, влияющие на восприятие и понимание людей. Описание типичных искажений при восприятии друг друга, с которыми вы можете встретиться в своей профессиональной деятельности.	2	
	Определение закономерностей и ошибок каузальной атрибуции с которыми Вы сталкиваетесь в повседневной жизни. Определение значения стереотипа в профессиональной деятельности.		
	Определение связи между внешним видом человека и его успехом в профессиональной деятельности (есть ли она, если да, то докажите на конкретных примерах).		
Тема 1.3. Интерактивная сторона общения.	<b>Содержание учебного материала</b> Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Ориентация на понимание и ориентация на контроль. Взаимодействие как организация совместной деятельности. Трансакция. Характеристика позиций в общении «РДВ», описание состояний, невербальные проявления, слова и выражения. Позиции взаимодействия в русле транзактного анализа.		OK 1–9.
	Социально–психологическая характеристика межличностного взаимодействия.	2	
	Общение как организация совместной деятельности.	2	
	Транзактный анализ общения (по Э. Берну)	2	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>		
	Определение типа межличностного общения, который характерен для «контролёра» и для «понимателя».	3	
	Определение связи между «действием» и «взаимодействием».		

	Подбор упражнений использования механизмов взаимопонимания в общении		
	Сущность трансактного анализа Э.Берна, и какую практическую значимость он имеет для Вас?		
Тема 1.4 Коммуникативная сторона общения.	<b>Содержание учебного материала</b> Основные элементы коммуникации. Вербальная коммуникация. Коммуникативные барьеры. Невербальная коммуникация: мимика лица, межличностное пространство, расстояние между собеседниками, жесты. Толерантность как средство повышения эффективности общения. Компоненты толерантности. Психологические защиты. Толерантность и темперамент.		OK 1–9.
	Вербальные средства в общении.	2	
	Невербальные средства в общении	2	
	Эффективность общения	2	
	Психология толерантности.	2	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>		
	С какими коммуникативными барьерами вы сталкивались во время прохождения практики? Почему по речи судят об общей культуре человека? Почему невербальный язык принято считать элементом общей культуры поведения?	4	
	Рассмотрение особенностей рефлексивного и нерефлексивного слушания. Почему человеку необходимо слышать и слушать?		
	Подготовка сообщения по теме «Толерантность и её значение в развитии коммуникационных способностей».		
	Тема 1.5. Формы делового общения и их характеристики.	<b>Содержание учебного материала</b> Деловая беседа. Формы постановки вопросов. Суггетивность: понятие, уровни. Суггетивное воздействие, способы выражения, характеристики голоса. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. Аргументация. Психологические особенности делового общения. Правила ведения деловых дискуссий и публичных выступления Суггестивность общения.	



	<b>Практические занятия</b>		
	Практическое занятие №1. Психологические особенности делового общения.	2	
	Практическое занятие №2. Суггестивность общения	2	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>		
	Раскрытие сущности каждой формы вопросов (закрытые, открытые, риторические, радикальные и др.), задаваемых в ходе беседы. Проектирование, подбор и проигрывание способов управления вниманием и интересом собеседника.	3	
	Подготовка самопрезентации (не более 5 минут). Определение роли самопрезентации при организации публичного выступления.		
<b>Раздел 2. Конфликты и способы их предупреждения.</b>			
Тема 2.1. Конфликт: его сущность и основные характеристики.	<b>Содержание учебного материала</b> Понятие конфликта и его структуры. Невербальное проявление конфликта. Стратегия разрешения конфликтов.		OK 1–9.
	<b>Практические занятия</b>		
	Практическое занятие №3. Самодиагностика конфликтности.	2	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>		
	Анализ сказки, художественного произведения (литература, кинофильм), в которых рассматриваются примеры различных стратегий поведения в конфликтах.	1	
Тема 2.2 Минимизация конфликтных ситуаций	<b>Содержание учебного материала</b> Правила поведения в конфликтах. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации	2	OK 1–9.
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>		
	Подготовить сообщение на тему: «Толерантное поведение приходит на смену конфликтам».	1	
Тема 2.3. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция.	<b>Содержание учебного материала</b> Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций. Правила поведения в конфликтах. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации.		OK 1–9.
	Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция	2	
	<b>Практические занятия</b>		

	Практическое занятие №4. «Эмоциональная саморегуляция».	2	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>		
	Подготовка сообщения на тему: «Роль негативных эмоций в общении человека» или «Толерантное поведение приходит на смену конфликтам».	2	
<b>Раздел 3. Этические формы общения.</b>			
Тема 3.1. Общие сведения об этической культуре.	<b>Содержание учебного материала</b> Общие сведения об этической культуре. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения	2	OK 1–9.
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>		
	Общие сведения об этической культуре	1	
Тема 3.2. Этика и мораль.	<b>Содержание учебного материала</b> Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения	2	OK 1–9.
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>		
	Рассмотреть значение нравственных норм в современном предпринимательстве. Обосновать «золотое правило» нравственности.	1	
Тема 3.3. Этика деловых отношений.	<b>Содержание учебного материала</b> Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений		OK 1–9.
	<b>Практические занятия</b>		
	Практическое занятие №5. «Этика деловых отношений. Разработка этических норм своей профессиональной деятельности».	2	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>		
	Подготовить сообщение на тему: «Толерантное поведение приходит на смену конфликтам».	1	
<b>Раздел 4 Проявление индивидуальных особенностей личности в общении</b>			
Тема 4.1. Темперамент.	<b>Содержание учебного материала</b> Типы темперамента. Тест Айзенка		OK 1–9.
	<b>Практические занятия</b>	2	
	Практическое занятие №6. «Темперамент и выбор профессии».		
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>		

	Темперамент и выбор профессии	1	
Тема 4.2. Характер и воля человека.	<b>Содержание учебного материала</b> Типологии характеров. Самопознание и самооценка	2	<i>OK 1–9.</i>
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>		
	Написать эссе на тему: «Природное и социальное в человеке»	1	
Тема 4.3 Способности и задатки.	<b>Содержание учебного материала</b> Психологические характеристики внимания, памяти, мышления	2	<i>OK 1–9.</i>
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>		
	Подготовить конспект.	1	
Тема 4.4 Эмоции и чувства	<b>Содержание учебного материала</b> Понятия «эмоции» и «чувства». Положительные и отрицательные эмоции. Целенаправленное моделирование эмоций	2	<i>OK 1–9.</i>
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>		
	Подготовить конспект.	1	
<b>Самостоятельная работа</b>		<b>28</b>	
<b>Всего:</b>		<b>84</b>	

## **4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению**

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета психологии. В учебном кабинете имеются: доска, учебная мебель, рабочее место преподавателя, переносное мультимедийное оборудование (экран, проектор, ноутбук), комплект учебно-методических рекомендаций по выполнению практических работ, раздаточный материал (психологические тесты, таблицы, ситуационные задачи, оценочный материал в форме тестовых заданий), видеофильмы.

### **4.2. Информационное обеспечение обучения**

**Перечень рекомендуемой основной и дополнительной литературы, Интернет-ресурсов, необходимых для освоения дисциплины**

#### **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, 2021. – 463 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-00753-4. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/469702>

2. Коноваленко, М. Ю. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / М. Ю. Коноваленко. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 476 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-11060-9. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/469732>

3. Корягина, Н. А. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 437 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-00962-0. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/469549>

#### **Дополнительная литература:**

1. 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, 2021. – 350 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-9916-9324-0. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/469816>

2. Садовская, В. С. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. С. Садовская, В. А. Ремизов. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 169 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-07046-0. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/471154>

3. Чернышова, Л. И. Психология общения: этика, культура и этикет делового общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / Л. И. Чернышова. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 161 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-10547-6. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475816>

#### **Интернет-ресурсы:**

1. ЭБС Юрайт <https://www.urait.ru/>

2. ЭБС Знаниум <https://www.znanium.com>
3. ЭБС Лань <https://e.lanbook.com/>
4. ЭБС Консультант студента [www.studentlibrary.ru/](http://www.studentlibrary.ru/)
5. <http://5psy.ru/psychognosis.html> – психодиагностика
6. <http://www.psylive.ru/>
7. <http://www.voppsy.ru> – журнал «Вопросы психологии»
8. <http://psyjournals.ru/exp/> – журнал «Экспериментальная психология»
9. <http://shnurok14.narod.ru/Psih/Hidden/index.html>

## 5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
<b>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; Приемы саморегуляции в процессе общения.	Оперировать основными понятиями психологии общения, правильно и точно описывает методики и техники убеждения, слушания, способы разрешения конфликтных ситуаций	Оценка решений творческих задач; Тестирование; Анализ ролевых ситуаций.
<b>Умения:</b>		
Применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; Использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	Демонстрирует владение техниками и приемам эффективного общения. Разрешает смоделированные конфликтные ситуации; Демонстрирует владение приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;	Анализ ролевых ситуаций; Оценка решений творческих задач

### Описание шкал оценивания

Наименование результата обучения	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично

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