

БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ОРЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ  
«ОРЛОВСКИЙ ТЕХНИКУМ ПУТЕЙ СООБЩЕНИЯ ИМЕНИ В.А.ЛАПОЧКИНА»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

**ОП. 12 Психология общения**

по специальности СПО  
**43.02.06** Сервис на транспорте

*Базовая подготовка среднего профессионального образования*

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (далее – ФГОС СПО) по специальности **43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта) на железнодорожном транспорте**

Организация-разработчик:

Бюджетное профессиональное образовательное учреждение Орловской области «Орловский техникум путей сообщения имени В.А. Лапочкина»

Разработчики:

Корогодина А.Н., председатель предметно-цикловой комиссии железнодорожных дисциплин;

Пономарева К.Н., преподаватель

Рассмотрено, одобрено и рекомендовано к использованию на заседании предметно-цикловой комиссии железнодорожных дисциплин

Протокол № \_\_10\_\_ от «\_16\_\_»\_\_\_\_06\_\_\_\_2020\_\_г.

Проверено:

Методист

Киселева Е.П.



Согласовано:

Зам. директора

Симонова Г.Н.

## **СОДЕРЖАНИЕ**

1. Паспорт программы учебной дисциплины
2. Структура и содержание учебной дисциплины
3. Условия реализации программы учебной дисциплины
4. Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины

## **1. Паспорт программы учебной дисциплины «Психология общения»**

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

Программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальностям СПО

**100120** Сервис на транспорте (по видам транспорта) (базовая подготовка). (ОП.12)

**190623** Техническая эксплуатация подвижного состава железных дорог (ОП.13)

**140448** Техническая эксплуатация и обслуживание электрического и электромеханического оборудования (машиностроение) (ОП.14)

Программа учебной дисциплины «Психология общения» может быть использована в дополнительном профессиональном образовании в рамках реализации программ переподготовки кадров в учреждениях СПО

**1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:** дисциплина входит в общепрофессиональный цикл.

**1.3. Цели и задачи учебной 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.

Профессиональная деятельность специалистов предусматривает социально-психологические связи и отношения, что неразрывно связано с формированием знаний и умений в сфере общения.

В результате освоения дисциплины «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.

**1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:** максимальной учебной нагрузки обучающегося 84 часа, в том числе: обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 56 часов; самостоятельной работы обучающегося 28 часов.

## **2. Структура и содержание учебной дисциплины «Психология общения»**

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

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объем часов</b>
Максимальная учебная нагрузка (всего)	<b>84</b>
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	<b>56</b>
в том числе:	
практические занятия	<b>28</b>
контрольная работа	<b>2</b>
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	<b>28</b>
в том числе:	
подготовка практико-ориентированных сообщений	
подготовка к практическим занятиям	
домашняя работа	
Итоговая аттестация в форме дифференцированного зачета	

**1.2.1. Тематический план и содержание учебной дисциплины «Психология общения» для специальности «Сервис на транспорте (по видам транспорта) (базовая подготовка). (ОП.12)»**

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические работы и самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
<b>Раздел 1: Введение в учебную дисциплину</b>		<b>5</b>	
	Содержание учебного материала	2	Ознакомительный
	Психология как наука. Основные понятия. Требования к изучаемой дисциплине. Объект и предмет психологии. Житейское и научное психологическое знание. Основные отрасли и направления психологии		
	<u>Практическое занятие.</u> Подготовьте сообщения на темы: «Основные отрасли психологии» (составление на основе этого сообщения таблицы), «От идеи души до психологии как самостоятельной науки»	1	
	<u>Самостоятельная работа.</u> Какова роль психологии в жизни человека	2	
<b>Раздел 2: Общение-основа человеческого бытия</b>		<b>58</b>	
	Содержание учебного материала	1	Репродуктивный
	Общение как психологическая категория. Определение общения. Виды и функции общения. Структура общения		
	<u>Практическое занятие.</u> Подготовить сообщение «Связь общения и деятельности», «Модели организации совместной деятельности»	1	
	<u>Самостоятельная работа.</u> Опишите роль и место общения в структуре своей профессиональной деятельности	2	
Тема 2.1. Общение как обмен информацией	Содержание учебного материала	1	Репродуктивный
	Коммуникативная сторона общения. Специфические особенности человеческой коммуникации. Вербальная и невербальная коммуникация		
	<u>Практическое занятие.</u> Ролевые игры, направленные на групповое принятие решения, на отработку приемов партнерского общения, развитие терпимого отношения к другим, на использование невербального общения. Анализ ролевых игр.	2	
	<u>Самостоятельная работа.</u> На примерах покажите, почему эффективность общения связывают с коммуникативной стороной? С какими коммуникативными барьерами вы сталкивались во время прохождения	5	

	<p>производственной практики. Почему по речи судят об общей культуре человека. За счет чего невербальный язык принято считать элементом общей культуры поведения.</p> <p>Самодиагностика: «Уровень владения невербальными компонентами в процессе делового общения». Анализ самодиагностики. Подготовьте краткие сообщения по книге А.Пиз «Язык телодвижений. Как читать мысли других по их жестам». Используя СМИ (газеты, журналы, интернет), докажите, что толерантность- основа диалогического общения. Почему человеку необходимо слышать и слушать. Рассмотрите особенности рефлексивного и нерефлексивного слушания. Подготовьте сообщение по теме: «Толерантность и ее значение в развитии коммуникационных способностей».</p> <p>Самодиагностика: «Коммуникативная толерантность». Анализ диагностики</p>		
Тема 2.2. Общение как взаимодействие	Содержание учебного материала	1	Репродуктивный
	Интерактивная сторона общения. Понятие взаимодействия. Структура и типы взаимодействия		
	<u>Практическое занятие.</u> Трансактный анализ Э.Берна	1	
	<u>Самостоятельная работа.</u> Каким образом связаны между собой действие и взаимодействие. Разработайте сценарии взаимодействия и определите их роль в межличностном общении	2	
Тема 2.3. Общение как восприятие людьми друг друга	Содержание учебного материала	1	Репродуктивный
	Перцептивная сторона общения. Понятие социальной перцепции. Характеристика процесса восприятия человека человеком. Механизмы социальной перцепции. Эффекты межличностного восприятия.		
	<u>Практическое занятие.</u> Самодиагностика по теме «Общение». Диагностический инструментарий: «Коммуникативные и организаторские способности», «Ваш стиль делового общения», «Ваши эмпатические способности». Самоанализ результатов тестирования. Составление плана действий по коррекции результатов, мешающих эффективному общению.	2	
	<u>Самостоятельная работа.</u> Определите с какими закономерностями и ошибками каузальной атрибуции вы сталкиваетесь в повседневной жизни. Каково значение стереотипа в профессиональной деятельности. Назовите факторы, влияющие на восприятие и понимание людей. Определите роль восприятия в развитии межличностного общения. Опишите типичные искажения при восприятии друг друга, с которыми вы можете встретиться	3	

	в своей профессиональной деятельности. Определите, есть ли связь между внешним видом человека и его успехом в профессиональной деятельности (если да, то докажите на конкретных примерах)		
Тема 2. 4. Взаимосвязь между общающимися и трудности, возникающие в процессе общения	Содержание учебного материала	1	Репродуктивный
	1. Обратная связь в межличностном общении. Понятие и характеристика межличностной обратной связи. Место обратной связи в структуре общения		
	2. Психология затрудненного общения	2	
	<u>Практическое занятие.</u> Самодиагностика системы отношений личности как субъекта общения. Анализ самодиагностики	2	
	<u>Самостоятельная работа.</u> Самораскрытие личности, его особенности, функции, правила и риски	2	
Тема 2.5. Формы делового общения и их характеристика	Содержание учебного материала	2	Репродуктивный
	1. Деловая беседа. Формы постановки вопросов		
	2. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичного выступления. Аргументация	2	
	<u>Практическое занятие.</u> Ролевые игры, направленные на навыки корректного ведения диспута, на развитие навыков публичного выступления, на умения аргументировать и убеждать. Анализ ролевых игр	4	
	<u>Самостоятельная работа.</u> Почему деловую беседу нельзя проводить спонтанно. Ответ обоснуйте. раскройте сущность каждой формы вопросов (закрытые, открытые, риторические, радикальные и др.), задаваемых в ходе беседы. Определите значение аргументов для принятия решения. Аргументируйте, почему начальный этап беседы определяет ее успешность. Подготовьте самопрезентацию (не более 5 минут). Какую роль самопрезентация играет при организации публичного выступления.	3	
Тема 2.6. Особенности и механизмы человеческой коммуникации	Содержание учебного материала	2	Репродуктивный
	1. Социально-психологические механизмы общения. Общая характеристика СПМО. Механизмы психического заражения. Внушение. Убеждение. Подражание.		
	2. Возрастные и гендерные особенности общения	2	
	3. Манипулятивное общение. Психологическое понимание манипуляций, их причина. Классификация манипуляций. Способы обнаружения манипуляций. Психологическая защита личности от манипуляций	1	



	4. Технология беспроблемного общения. Концепция овладения проблемой. Способы устранения проблемы партнера и своей собственной. Беспроблемный метод разрешения конфликтов	2	
	<u>Практическое занятие</u>	7	
	<u>Самостоятельная работа</u>	3	
<b>Раздел 3: Конфликты и способы их предупреждения и разрешения</b>		<b>11</b>	
Тема 3.1. Конфликт: его сущность и основные характеристики	Содержание учебного материала		Репродуктивный
	1. Понятие конфликта и его структура. Невербальное проявление конфликта. Стратегия разрешения конфликтов	2	
	2. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций	1	
	3. Правила поведения в конфликтах. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации	1	
	<u>Практическое занятие.</u> Самодиагностика: тест «Твоя конфликтность», «Стратегии поведения в конфликтах» К. Томаса. Анализ своего поведения на основании результатов диагностики. Анализ производственных конфликтов и составление алгоритма выхода из конфликтной ситуации	3	
	<u>Самостоятельная работа.</u> Вспомните и проанализируйте сказки, художественные произведения (литература, кинофильмы), в которых рассматриваются примеры различных стратегий поведения в конфликтах. Определите роль руководителя в разрешении конфликтов. Подготовьте сообщения на темы: «Роль негативных эмоций в общении человека», «Толерантное поведение приходит на смену конфликтам»	4	
<b>Раздел 4: Этические формы общения</b>		<b>10</b>	
Тема 4.1. Общие сведения об этической культуре	Содержание учебного материала		Репродуктивный
	1. Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения	2	
	2. Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений	2	
	<u>Практическое занятие.</u> Разработка этических норм своей профессиональной деятельности	4	
	<u>Самостоятельная работа.</u> Обоснуйте «золотое правило» нравственности.	2	

	Сформулируйте принципы делового этикета и доказите их значение в профессиональной сфере		
	Всего	<b>84</b>	

**1.2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины «Психология общения» для специальностей  
«Техническая эксплуатация подвижного состава железных дорог (ОП.13)»  
«Техническая эксплуатация и обслуживание электрического и электромеханического оборудования (машиностроение) (ОП.14)»**

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические работы и самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
Раздел 1: Введение в учебную дисциплину		5	
	Содержание учебного материала	2	Ознакомительный
	Психология как наука. Основные понятия. Требования к изучаемой дисциплине. Объект и предмет психологии. Житейское и научное психологическое знание. Основные отрасли и направления психологии		
	<u>Практическое занятие.</u> Подготовьте сообщения на темы: «Основные отрасли психологии» (составление на основе этого сообщения таблицы), «От идеи души до психологии как самостоятельной науки»	1	
	<u>Самостоятельная работа.</u> Какова роль психологии в жизни человека	2	
Раздел 2: Общение-основа человеческого бытия		58	
	Содержание учебного материала	1	Репродуктивный
	Общение как психологическая категория. Определение общения. Виды и функции общения. Структура общения		
	<u>Практическое занятие.</u> Подготовить сообщение «Связь общения и деятельности», «Модели организации совместной деятельности»	1	
	<u>Самостоятельная работа.</u> Опишите роль и место общения в структуре своей профессиональной деятельности	2	
Тема 2.1. Общение как обмен информацией	Содержание учебного материала	1	Репродуктивный
	Коммуникативная сторона общения. Специфические особенности человеческой коммуникации. Вербальная и невербальная коммуникация		
	<u>Практическое занятие.</u> Ролевые игры, направленные на групповое принятие решения, на отработку приемов партнерского общения, развитие терпимого отношения к другим, на использование невербального общения. Анализ ролевых игр.	2	
	<u>Самостоятельная работа.</u> На примерах покажите, почему эффективность общения связывают с коммуникативной стороной? С какими	5	

	<p>коммуникативными барьерами вы сталкивались во время прохождения производственной практики. Почему по речи судят об общей культуре человека. За счет чего невербальный язык принято считать элементом общей культуры поведения.</p> <p>Самодиагностика: «Уровень владения невербальными компонентами в процессе делового общения». Анализ самодиагностики. Подготовьте краткие сообщения по книге А.Пиз «Язык телодвижений. Как читать мысли других по их жестам». Использую СМИ (газеты, журналы, интернет), докажите, что толерантность- основа диалогического общения. Почему человеку необходимо слышать и слушать. Рассмотрите особенности рефлексивного и нерефлексивного слушания. Подготовьте сообщение по теме: «Толерантность и ее значение в развитии коммуникационных способностей».</p> <p>Самодиагностика: «Коммуникативная толерантность». Анализ диагностики</p>		
Тема 2.2. Общение как взаимодействие	Содержание учебного материала	1	Репродуктивный
	Интерактивная сторона общения. Понятие взаимодействия. Структура и типы взаимодействия		
	<u>Практическое занятие.</u> Трансактный анализ Э.Берна	1	
	<u>Самостоятельная работа.</u> Каким образом связаны между собой действие и взаимодействие. Разработайте сценарии взаимодействия и определите их роль в межличностном общении	2	
Тема 2.3. Общение как восприятие людьми друг друга	Содержание учебного материала	1	Репродуктивный
	Перцептивная сторона общения. Понятие социальной перцепции. Характеристика процесса восприятия человека человеком. Механизмы социальной перцепции. Эффекты межличностного восприятия.		
	<u>Практическое занятие.</u> Самодиагностика по теме «Общение». Диагностический инструментарий: «Коммуникативные и организаторские способности», «Ваш стиль делового общения», «Ваши эмпатические способности». Самоанализ результатов тестирования. Составление плана действий по коррекции результатов, мешающих эффективному общению.	2	
	<u>Самостоятельная работа.</u> Определите с какими закономерностями и ошибками каузальной атрибуции вы сталкиваетесь в повседневной жизни. Каково значение стереотипа в профессиональной деятельности. Назовите факторы, влияющие на восприятие и понимание людей. Определите роль	3	

	восприятия в развитии межличностного общения. Опишите типичные искажения при восприятии друг друга, с которыми вы можете встретиться в своей профессиональной деятельности. Определите, есть ли связь между внешним видом человека и его успехом в профессиональной деятельности (если да, то докажите на конкретных примерах)		
Тема 2. 4. Взаимосвязь между общающимися и трудности, возникающие в процессе общения	Содержание учебного материала	1	Репродуктивный
	1. Обратная связь в межличностном общении. Понятие и характеристика межличностной обратной связи. Место обратной связи в структуре общения		
	2. Психология затрудненного общения	2	
	<u>Практическое занятие.</u> Самодиагностика системы отношений личности как субъекта общения. Анализ самодиагностики	2	
	<u>Самостоятельная работа.</u> Самораскрытие личности, его особенности, функции, правила и риски	2	
Тема 2.5. Формы делового общения и их характеристика	Содержание учебного материала	2	Репродуктивный
	1. Деловая беседа. Формы постановки вопросов		
	2. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичного выступления. Аргументация	2	
	<u>Практическое занятие.</u> Ролевые игры, направленные на навыки корректного ведения диспута, на развитие навыков публичного выступления, на умения аргументировать и убеждать. Анализ ролевых игр	4	
	<u>Самостоятельная работа.</u> Почему деловую беседу нельзя проводить спонтанно. Ответ обоснуйте. раскройте сущность каждой формы вопросов (закрытые, открытые, риторические, радикальные и др.), задаваемых в ходе беседы. Определите значение аргументов для принятия решения. Аргументируйте, почему начальный этап беседы определяет ее успешность. Подготовьте самопрезентацию (не более 5 минут). Какую роль самопрезентация играет при организации публичного выступления.	3	
Тема 2.6. Особенности и механизмы человеческой коммуникации	Содержание учебного материала	2	Репродуктивный
	1. Социально-психологические механизмы общения. Общая характеристика СПМО. Механизмы психического заражения. Внушение. Убеждение. Подражание.		
	2. Возрастные и гендерные особенности общения	2	

	3. Манипулятивное общение. Психологическое понимание манипуляций, их причина. Классификация манипуляций. Способы обнаружения манипуляций. Психологическая защита личности от манипуляций	1	
	4. Технология беспроблемного общения. Концепция овладения проблемой. Способы устранения проблемы партнера и своей собственной. Беспроегрышный метод разрешения конфликтов	2	
	<u>Практическое занятие</u>	7	
	<u>Самостоятельная работа</u>	3	
Раздел 3: Конфликты и способы их предупреждения и разрешения		11	
Тема 3.1. Конфликт: его сущность и основные характеристики	Содержание учебного материала	2	Репродуктивн ый
	1. Понятие конфликта и его структура. Невербальное проявление конфликта. Стратегия разрешения конфликтов		
	2. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций	1	
	3. Правила поведения в конфликтах. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации	1	
	<u>Практическое занятие.</u> Самодиагностика: тест «Твоя конфликтность», «Стратегии поведения в конфликтах» К. Томаса. Анализ своего поведения на основании результатов диагностики. Анализ производственных конфликтов и составление алгоритма выхода из конфликтной ситуации	3	
	<u>Самостоятельная работа.</u> Вспомните и проанализируйте сказки, художественные произведения (литература, кинофильмы), в которых рассматриваются примеры различных стратегий поведения в конфликтах. Определите роль руководителя в разрешении конфликтов. Подготовьте сообщения на темы: «Роль негативных эмоций в общении человека», «Толерантное поведение приходит на смену конфликтам»	4	
Раздел 4: Этические формы общения		16	
Тема 4.1. Общие сведения об этической культуре	Содержание учебного материала	2	Репродуктивн ый
	1. Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения		
	2. Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений	2	

	3. Профессиональное общение в малой функциональной группе. Понятие функциональной группы. Стадии формирования группы	2	
	<u>Практическое занятие.</u> Разработка этических норм своей профессиональной деятельности	6	
	<u>Самостоятельная работа.</u> Обоснуйте «золотое правило» нравственности. Сформулируйте принципы делового этикета и докажите их значение в профессиональной сфере	4	
	Всего	90	

## **2. Условия реализации программы дисциплины «Психология общения»**

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

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета «Психология».

Оборудование учебного кабинета: УМК учебной дисциплины (учебники, учебно-методические рекомендации, видеофильмы, ЭОР и т.п.) Технические средства обучения: Телевизор, DVD, видеокамера, компьютер, проектор, магнитофон.

### **3.2. Информационное обеспечение обучения**

Основные источники:

1. Столяренко Л.Д. Психология общения: учебник для колледжей. Лань, 2018
2. Шеламова Г.М. Психология общения.: учебное пособие, Академия, 2018

Дополнительные источники:

1. Столяренко Л.Д. Психология делового общения и управления (учебник для ссузов) – Ростов на Дону.: Издательство «Феникс», 2009. – 409с.
2. Волкова А.И. Психология общения (учебное пособие для ссузов) – Ростов на Дону.: Издательство «Феникс», 2006. – 448с.
3. Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения (учебное пособие для среднего профессионального образования) – М.: Издательский центр «Академия», 2008. – 178с.
4. Сухов А.Н. Социальная психология (учебное пособие для ссузов) - М.: Издательский центр «Академия», 2006. – 240с.

## **3. Контроль и оценка результатов освоения дисциплины «Психология общения»**

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины «Психология общения» осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, тестирования, выполнения контрольных работ, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий.

Итоговым контролем освоения обучающимися дисциплины «Психология общения» является комплексный зачет.

### **Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)**

В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:

- Применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- Использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

В результате освоения 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.

### **Формы и методы контроля и оценки результатов обучения**

#### **Формы контроля обучения:**

- Устный опрос;
- Письменное тестирование;
- Контрольные работы;
- Домашнее задание творческого характера;
- Практические задания;
- Активность на занятиях (экспертное суждение, дополнения к ответам одноклассников и т.д.).

#### **Методы оценки результатов обучения:**

- Мониторинг роста творческой самостоятельности и навыков получения нового знания каждым обучающимся;
- Традиционная система отметок в баллах за каждую выполненную работу, на основе которых выставляется итоговая отметка.