



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ И РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

Колледж экономики, управления и права

**Методические указания по организации  
самостоятельной работы студентов  
по учебной дисциплине**

**Психология общения**

**Специальность**  
*38.02.02 Страхование дело (по отраслям)*

Ростов-на-Дону  
2021


Методические указания по учебной дисциплине Психология общения разработаны с учетом ФГОС среднего профессионального образования специальности 38.02.02 Страхование дело (по отраслям) и предназначены для студентов и преподавателей колледжа.

Методические указания определяют этапы выполнения работы на практическом занятии, содержат рекомендации по выполнению индивидуальных заданий и образцы решения задач, а также список рекомендуемой литературы.


Составитель (автор): И.И. Филиппова, преподаватель колледжа ЭУП

Рассмотрены на заседании предметной (цикловой) комиссии специальности 38.02.02 Страхование дело (по отраслям)

Протокол № 7 от 28 мая 2021 г

Председатель П(Ц)К специальности  Е.Н. Мошкова  
и одобрены решением учебно-методического совета колледжа.

Протокол № 6 от 31 мая 2021 г

Председатель учебно-методического совета колледжа  
  
С.В. Шинаикова

Рекомендованы к практическому применению в образовательном процессе.

## Содержание

### **1 Введение**

### **2 Методические указания по выполнению задания к каждой теме**

### **3 Список вопросов для самоконтроля**

### **4 Рекомендуемая литература**

#### **1 Введение**

- Цель внеаудиторной самостоятельной работы студента - закрепление и систематизация знаний.
- В соответствии с учебным планом на внеаудиторную самостоятельную работу отводится 18 часов.
- Виды самостоятельной работы: работа с рекомендуемым учебником и конспектом лекций по темам программы и подготовка докладов, сообщений.

#### **2 Методические указания по выполнению задания к каждой теме**

1. Изучить теоретическую часть рассматриваемой темы на основании учебной литературы и конспекта лекций.
2. Изучить справочные документы по заданной теме.

Преподаватель осуществляет контроль результатов внеаудиторной самостоятельной работы в устной форме (защита творческих работ, защита докладов, зачет, ответы на вопросы темы) с предоставлением докладов, сообщений студентов как продуктов их творческой деятельности. Также формой контроля является - фронтальный опрос, диктант и контрольная работа.

**Самостоятельная внеаудиторная работа студентов.  
(специальность 38.02.02 «Страховое дело»)**

Наименование тем	Кол-во часов	Вид занятий	Вид контроля
<b>Тема 1.4</b> Перцептивная сторона общения	4	Работа с учебной и справочной литературой. Подготовка докладов, рефератов	Фронтальный опрос
<b>Тема 1.5</b> Формы делового общения	4	Работа с учебной и справочной литературой. Подготовка докладов, рефератов.	Фронтальный опрос
<b>Тема 2.1</b> Конфликтное общение	6	Работа с учебной и справочной литературой. Подготовка докладов, рефератов	Фронтальный опрос
<b>Тема 3.1</b> Этическая культура	4	Работа с учебной и справочной литературой. Подготовка докладов, рефератов	Фронтальный опрос
<b>Всего:</b>	<b>18</b>		Итоговая контрольная работа

**Темы докладов по дисциплине:**

1. Ораторское мастерство: как держать аудиторию;
2. Деловые переговоры;
3. Виды манипуляций;
4. Физиогномика или искусство чтения по лицам;
5. Искусство телефонных переговоров;
6. Психология конфликтов;
7. Психология общения в рамках малых групп;
8. Психология толпы и ее действие на человека;
9. Подготовка материалов презентации и ее демонстрация;
10. Механизмы психологической защиты.
11. Этика делового общения «сверху-вниз».
12. Этика делового общения «снизу-вверх».
13. Этика делового общения «по горизонтали».
14. Этикет общения. Правила этикета.
15. Правила вербального этикета.
16. Стереотипы речевого обращения.
17. Правила невербального этикета.
18. Правила деловой переписки.
19. Имидж делового человека.
20. Способы формирования имиджа.
21. Саморегуляция в конфликтах

22. Участие третьей стороны в конфликтах
23. Причины манипуляции в конфликтах
24. Имидж делового человека
25. Деловой этикет в разных культурах
26. Этикет делового застолья
27. Публичные выступления».
28. Приемы эффективного общения по Д. Карнеги

### **Основные требования к оформлению доклада:**

Работа должна быть представлена в печатном виде. Объем печатной работы - не менее 8 и не более 16 страниц. Доклад представляет собой изложение и систематизацию материала, имеющегося по заданной проблеме в отечественной и зарубежной печати. Помимо этого необходимы самостоятельные выводы, анализ и предложения автора. Не допускается дословное переписывание материала из литературных источников. Если в работе приведен цифровой и фактический материал, цитаты из работ отдельных авторов, необходима ссылка на источник (сноска). Допускается два варианта сносок: постраничные и ссылки на список литературы.

Доклад выполняется на листах (формат А 4). Работа должна быть сброшюрована, иметь титульный лист, оформленный по правилам ЕСКД. Текст пишется на одной стороне листа. При распечатке работы лучше использовать следующие параметры печати: шрифт основного текста - №14 TNR, заголовки разделов печатаются 16Ж, подразделов – 14Ж, пунктов – 14 не Ж, используя одинарный междустрочный интервал; на листах без рамки левое поле – 30 мм, правое 10 мм, верхнее -15 мм, нижнее – 20мм; на листах с рамкой левое и правое поля – 5 мм. от рамки, сверху и снизу – 10 мм. Примерный объем работы – 8 страниц.

Обязательные элементы работы: план (содержание), список использованных источников. Вспомогательный материал выносится в приложение. В списке литературы использованные источники располагаются в порядке появления ссылок в тексте, первоначально указываются Законы РФ, Указы и Постановления. Титульный лист доклада оформляется в соответствии с Приложением 1. Схемы, графики, диаграммы и прочий вспомогательный материал вносятся как рисунки в основной текст, за исключением таблиц. Таблицы, рисунки (графический и другой иллюстративный материал) должны иметь название и соответствующий номер. Номер и название таблицы даются над ней, номер и название рисунка — под ним. В тексте работы должны быть ссылки, которые при необходимости сопровождаются краткими пояснениями.

### **Методические указания по выполнению задания**

Содержание доклада состоит из следующих элементов:

Введение

Основная часть

Заключение

Список использованных источников

### **Срок выполнения работы**

Темы докладов выдаются студентам на этапах проведения начальных занятий курса. Каждое задание защищается во время урока, отведенного на изучение соответствующей темы.

### **Критерии оценки**

Доклад оценивается по пятибалльной системе. Итоговая оценка является результатом оценок:

- 1) за текст;
- 2) за устную защиту работы.

Критерии оценки:

- актуальность темы исследования;
- соответствие содержания работы заданной теме;
- глубина проработки материала;
- соответствие оформления работы действующим стандартам.

### **3 Список вопросов для самоконтроля**

1. Понятие общения. Функции общения. Взаимосвязь общения и отношений, общения и деятельности.
2. Виды и уровни общения. Стили общения.
3. Факторы, влияющие на успешность общения. Виды и причины барьеров в общении.
4. Коммуникативная компетентность в системе профессиональной подготовки специалиста. Основные методы подготовки психолога к профессиональному общению.
5. Понятие о коммуникации. Уровни коммуникации. Коммуникационный процесс. Основные элементы коммуникационного процесса.
6. Средства коммуникации. Речь как средство коммуникации. Передача и восприятие сообщения. Психологические компоненты вербальной коммуникации. Формы речевой коммуникации.
7. Невербальное поведение человека, его структура, роль, функции в процессе общения. Основные системы отражения невербального поведения человека, их характеристика.
8. Визуальный имидж. Экология имиджа. Организация пространства и времени общения.

9. Деловые переговоры. Подготовка к переговорам. Задачи переговоров. Переговоры как система. Стратегии ведения переговоров. Этапы переговорного процесса. Типичные ошибки при ведении переговоров.

10. Позиции коммуникатора, их влияние на процесс общения. Специфика публичных коммуникаций.

11. Эффективная обратная связь. Активное слушание. Центрированная на собеседнике коммуникация. Правила вступления в контакт.

12. Дистантное общение, специфика. Эффективная письменная коммуникация.

13. Интерактивная сторона общения, характеристика. Структура и функции взаимодействия. Компоненты процесса взаимодействия.

14. Конфликтное взаимодействие, основные стратегии конфликтного взаимодействия. Основные параметры анализа конфликта.

15. Структура конфликта. Урегулирование конфликтов – основные приемы. Правила общения с агрессивным, конфликтным собеседником.

16. Воздействие и влияние. Средства психологического влияния. Виды психологического влияния в общении.

17. Теории убеждающей коммуникации. Убеждающая коммуникация: основные приемы.

18. Основные составляющие манипулятивного воздействия. Манипулятивные технологии.

19. Распознавание манипуляции в общении: основные индикаторы. Управление переменными взаимодействия. Защита от манипуляции.

20. Проблема доверительного общения. Техники установления доверительного контакта.

#### 4 Информационное обеспечение обучения

Основные источники (ОИ),  
дополнительные источники (ДИ),  
интернет - ресурсы (ИР)

№ п/п	Название	Автор	Издательство	Гриф издания	Год издания
ОИ 1	Психология делового общения и управления.	Столяренко Л. Д.	Изд. 3-е. – Ростов н/Д: Феникс	учебник для колледжей (Среднее профессиональное	2016

				образование).	
ОИ 2	Психология общения	Чернова Г. Р., Слотина Т. В.	СПб.: Питер	учебное пособие	2014
ОИ 3	Профессиональная этика и психология делового общения	Кошечкина И. П., Канке А. А.	М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М	учебное пособие	2014
ДИ 1	Психология общения	Панфилова А.П.	ОИЦ «Академия»	Учебное пособие	2016
ДИ 2	Психология общения	Ефимова Н.С.	М:ИД Форум, НИЦ Инфра-М	Практикум по психологии: учебное пособие для СПО	2016
ИР 1	<a href="http://azps.ru">http://azps.ru</a> - А. Я. Психология			Психология: тесты, тренинги, словарь, статьи	