



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ДГТУ)

Колледж экономики, управления и права

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

Специальность

38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)

Ростов-на-Дону
2018

Методические указания по учебной Психология общения разработаны с учетом ФГОС среднего профессионального образования специальности 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям) предназначены для студентов и преподавателей колледжа.

Методические указания содержат цель работы, виды самостоятельной работы, темы докладов, вопросы для самоконтроля, а также список рекомендуемой литературы.

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

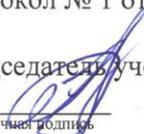
Рассмотрены на заседании предметной (цикловой) комиссии специальности 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)

Протокол № 1 от «31»августа 2018 г

Председатель П(Ц)К специальности  И.А.Вовченко
личная подпись

и одобрены решением учебно-методического совета колледжа.

Протокол № 1 от «31» августа 2018 г

Председатель учебно-методического совета колледжа
 С.В.Шинакова
личная подпись

Рекомендованы к практическому применению в образовательном процессе.

Пояснительная записка

В повседневной жизни человек учится общению с детства и овладевает разными его видами в зависимости от среды, в которой живет, от людей, с которыми взаимодействует.

Общение по своему содержанию является сложнейшим видом деятельности людей наряду с совместным трудом, учением и коллективной игрой. **Общение** — это сложный многоплановый процесс поддержания и развития контактов и связей между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией и выработку единой стратегии взаимодействия. Общение в одно и то же время выступает и как личностно-ориентированный процесс, в котором реализуются установки личности и ее взгляды на социальные нормы, и как социальный процесс, через который общество влияет на нее.

Цель дисциплины «Психология общения» - формирование и развитие коммуникативных навыков у студентов.

В результате освоения дисциплины студент должен уметь:

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

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;

Методические указания по выполнению самостоятельной работы по дисциплине «Психология общения» направлены на оказание методической помощи обучающимся при выполнении внеаудиторной самостоятельной работы.

Методические указания составлены в соответствии с рабочей программой дисциплины «Психология общения» для специальности 38.02.01 «Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)».

Содержание методических указаний соответствует требованиям Федерального государственного стандарта среднего профессионального образования специальности 38.02.01 «Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)».

Целью методических указаний по выполнению самостоятельной работы является обеспечение эффективности самостоятельной работы обучающихся на основе организации их выполнения.

Задачами методических указаний по выполнению самостоятельной работы являются:

- активизация самостоятельной работы обучающихся;
- управление познавательной деятельностью обучающихся;
- содействие развития творческого отношения к данной дисциплине;
- выработка умений и навыков рациональной работы;
- повышение качества подготовки к занятиям.

В соответствии с учебным планом на внеаудиторную самостоятельную работу отводится 4 часа.

Виды самостоятельной работы: работа с рекомендуемым учебником и конспектом лекций по темам программы и подготовка сообщений.

Цель внеаудиторной самостоятельной работы студента - закрепление и систематизация знаний.

Методические указания по выполнению задания к каждой теме:

- изучить теоретическую часть рассматриваемой темы на основании учебной литературы и конспекта лекций;
- изучить справочные документы по заданной теме.

Преподаватель осуществляет контроль результатов внеаудиторной самостоятельной работы в аудитории (защита сообщений, ответы на вопросы темы) с предоставлением презентаций студентов как продукта их творческой деятельности. Также формой контроля является - фронтальный опрос, диктант, тестирование.

Результаты контроля используются для оценки текущей успеваемости обучающихся. Оценка текущей успеваемости обучающегося выставляется преподавателем в журнал теоретического обучения.

Содержание

| | |
|---|----|
| 1. Пояснительная записка | 3 |
| 2. Распределение часов по темам самостоятельной внеаудиторной работы студентов. | 6 |
| 3. Основные термины, необходимые для качественного изучения дисциплины | 6 |
| 4. Инструкции по овладению навыками самостоятельной учебной работы | 8 |
| 5. Инструкции по выполнению самостоятельной учебной работы | 8 |
| 6. Список вопросов для самоконтроля | 10 |
| 7. Рекомендуемая литература | 11 |

1. Распределение часов по темам самостоятельной внеаудиторной работы студентов.

| Наименование тем | Кол-во часов | Вид занятий | Вид контроля |
|---|--------------|---|--------------------------------|
| Раздел 1 Психология общения Тема 1.4 Перцептивная сторона общения | 4 | Работа с учебной и справочной литературой. Подготовка докладов, рефератов | Устный опрос, тестовые задания |
| Тема 1.5 Формы делового общения | 4 | Работа с учебной и справочной литературой. Подготовка докладов, рефератов. | Устный опрос, тестовые задания |
| Раздел 2 Психология конфликта Тема 2.1 Конфликтное общение | 4 | Работа с учебной и справочной литературой. Подготовка докладов, рефератов | Тестовые задания |
| Раздел 3 Этические формы общения Тема 3.1 Этическая культура | 3 | Работа с учебной и справочной литературой. Подготовка докладов, рефератов | Устный и письменный опрос |
| Всего: | 15 | | Итоговая контрольная работа |

2. Основные термины, необходимые для качественного изучения дисциплины «Психология общения»

Общение — это сложный многоплановый процесс поддержания и развития контактов и связей между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией и выработку единой стратегии взаимодействия. Общение в одно и то же время выступает и как личностно-ориентированный процесс, в котором реализуются установки личности и ее взгляды на социальные нормы, и как социальный процесс, через который общество влияет на нее.

Коммуникативный процесс – это процесс передачи информации от одного человека к другому или между группами людей по разным каналам и при помощи различных коммуникативных средств (вербальных, невербальных и др.).

Эффект контраста — способность к быстрой смене психологической позиции в зависимости от возникшей ситуации; это важный показатель мастерства общения;

Эффект ассимиляции (от лат. — уподобление, сопоставление) — использование в новых условиях готовых умений и навыков без их существенного изменения. Обычно такой негибкий тип ролевого поведения используется человеком амбициозным, самоуверенным или с намерениями, оставляющими желать лучшего;

Техника поведенческих подкреплений — партнер, выполняя ту или иную роль, не только ограничивается вербальными и невербальными контактами, но и подкрепляет их своими действиями

Вербальное общение предполагает два важных элемента: что вы говорите и как вы говорите. Оно должно быть ясным и кратким. Вербальное общение может быть эффективным, если: говорить медленно, с хорошим произношением, простыми короткими фразами; не злоупотреблять специальной терминологией и поступками.

Невербальное общение осуществляется с помощью символов, жестов, мимики, поз,

прикосновения. Такие невербальные способы общения, как прикосновение рукой к плечу, похлопывание по спине, объятия позволяют передать человеку привязанность, эмоциональную поддержку, ободрение.

Социальная ингибция – тормозящее, негативное влияние социальных факторов или конкретного человека на мысли, чувства, активность человека или группы 3. Инструкции по овладению навыками самостоятельной учебной работы.

Стратегия взаимодействия – это совокупность доминирующих особенностей поведения человека в отношениях с другими людьми, проявляющихся в той или иной социальной ситуации.

Соперничество заключается в стремлении человека добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другому.

Компромисс заключается в стремлении субъектов взаимодействия идти на взаимные уступки и реализовывать свои интересы с учетом интересов противоположной стороны.

Сотрудничество – это стратегия взаимодействия, позволяющая партнерам прийти к альтернативе, полностью удовлетворяющей интересы обеих сторон.

Идентификация - способ познания другого человека, при котором предположение о его внутреннем состоянии строится на основе попытки поставить себя на его место и определить, как бы он действовал в подобных ситуациях, т.е. происходит уподобление себя другому человеку.

Эмпатия - эмоциональное сопереживание другому человеку, т.е. понимание на уровне чувств, стремление эмоционально откликнуться на проблемы другого человека.

Аттракция - форма познания другого человека, основанная на формировании по отношению к нему устойчивого позитивного чувства.

Социальная рефлексия - способ самопознания, в основе которого лежит способность человека представлять себе то, как он воспринимается партнером по общению. Иначе говоря, это понимание того, насколько другой человек знает меня.

Социальная рефлексия - способ самопознания, в основе которого лежит способность человека представлять себе то, как он воспринимается партнером по общению. Иначе говоря, это понимание того, насколько другой человек знает меня.

Этика – область знаний, предметом изучения которой являются мораль, нравственность как форма общественного сознания.

Мораль – существующая внутри общества система ценностей, выполняющая функцию регулирования человеческого поведения.

Нравственность – сфера духовной жизни человека и общества, включающая в себя различные традиции, нормы человеческого общежития.

Моральные принципы – это моральные нормы более частного или конкретного характера. Принципы морали в разные времена в разных сообществах были разными, соответственно разным было и понимание добра и зла.

Этические нормы - это ценности и правила этики, которых должны придерживаться работники организации в своей деятельности.

Этика деловых отношений - это совокупность норм поведения и требований, предъявляемых к характеру общения в деловой сфере, стилю работы и облику делового человека.

Деловой этикет - это свод правил, определяющих культуру взаимоотношений между теми, кто занят или предполагает заняться совместной деятельностью.

3. Инструкции по овладению навыками самостоятельной учебной работы

3.1 Подготовка доклада.

При подготовке доклада можно использовать литературу, рекомендованную преподавателем, подбирать материал в Интернете, обращаться к преподавателю за разъяснением непонятого материала. Полученную информацию необходимо осмыслить, изучить и переработать. К докладу необходимо подготовить план выступления в письменном виде. Доклад необходимо изложить в устной форме на занятии, используя презентацию, при этом можно пользоваться планом выступления.

В рабочей тетради излагается план доклада, краткий текст доклада, список используемой литературы и Интернет-ресурсов.

4. Инструкции по выполнению самостоятельной учебной работы

Раздел 1 Психология общения

Самостоятельная работа № 1

1. Подготовка доклада на тему: «Приемы эффективного общения по Д. Карнеги».
2. Подготовка доклада на тему: «Типы информации об элементах ситуации общения по А.А. Бодалеву»

Самостоятельная работа №2

1. Подготовка доклада на тему: «Этикет делового застолья».
2. Подготовка доклада на тему: «Публичные выступления».

Раздел 2 Психология конфликта

Самостоятельная работа №3

1. Подготовка докладов на тему: «Саморегуляция в конфликтах», «Участие третьей стороны в конфликтах».
2. Подготовка докладов на тему: «Причины манипуляции в конфликтах».

Раздел 3 Этические формы общения

Самостоятельная работа №4

1. Подготовить доклады на тему: «Имидж делового человека».
2. Подготовить доклады на тему: «Деловой этикет в разных культурах».

Методические указания:

1. Выбрать тему доклада.
2. Найти информацию в учебной, нормативной литературе и сети интернет.
3. Составить план доклада.
4. Написать доклад на 5-8 минут.
5. Оформить презентацию.
6. Подготовиться к защите доклада.

Темы докладов выбираются обучающимися самостоятельно.

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 -20 мм, нижнее – 20мм. 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 занятия, 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.

5. 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.

6. Рекомендуемая литература

Информационное обеспечение обучения

Перечень учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основная литература:

1. Ефимова Наталия Сергеевна. Основы общей психологии: Учебник / Ефимова Наталия Сергеевна. - 1. - Москва; Москва : Издательский Дом "ФОРУМ" : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2018. - 288 с. - Книга находится в ЭБС Znanium.com. - среднее профессиональное. - ISBN 9785819907023.

Дополнительная литература:

2. Юридическая психология [Электронный ресурс]: учебник / И. Б. Лебедев [и др.]; Н.Д. Эриашвили; В.Я. Кикоть; В.Л. Цветков; В.Ф. Родин; И.Б. Лебедев; ред. В.Я. Кикоть. - Юридическая психология; 2020-10-10. - Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. - 479 с.

3. Кивайко В.Н. Юридическая психология [Электронный ресурс]: ответы на экзаменационные вопросы / В.Н. Кивайко. — Электрон. текстовые данные. — Минск: ТетраСистемс, Тетралит, 2014. — 176 с. — 978-985-7067-90-9.

Интернет-ресурсы:

4. Психология: тесты, тренинги, словарь, статьи. <http://azps.ru> - А. Я. Психология.